

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Jasmanindo Sapta Perkasa adalah salah satu perusahaan jasa nasional yang bergerak dalam bidang *maintenance* (perawatan), *overhaule* (servis) dan rekondisi (pembuatan komponen-koponen teknik peralatan) kapal, gedung dan industri/pabrik yang sudah memiliki jam terbang yang cukup tinggi dalam bidangnya. Pada era globalisasi seperti ini, kegiatan industri jasa konstruksi menuntut perusahaan atau organisasi konstruksi sebagai penyedia jasa konstruksi untuk memiliki sistem pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat menjadi nilai yang positif terhadap peningkatan citra perusahaan dimata karyawan, selain itu pengelolaan sumber daya manusia yang baik disinyalir juga dapat menciptakan kecenderungan yang baik akan peningkatan kepuasan kerja karyawan secara personal maupun secara keseluruhan.

Dalam hal ini karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan satuan elemen penting yang terdapat dalam perusahaan yang memiliki kecenderungan akan tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda. Sumber daya manusia menjadi sangat penting, karena tanpa mereka segala aktivitas perusahaan tidak akan

berjalan secara maksimal dan tujuan perusahaan tidak akan pernah tercapai secara optimal. Dalam pengertian sehari-hari, sumber daya manusia merupakan merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang dapat beradaptasi dan bertransformasi sehingga mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung untuk tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang lebih seimbang dan berkelanjutan. Saat ini PT. jasmanindo Sapta perkasa memiliki 145 karyawan yang terbagi dalam beberapa divisi termasuk di dalamnya karyawan yang bekerja pada Divisi Produksi di Level Foreman dan Anak Buah Darat yang berjumlah 113 karyawan. Berikut ini adalah jumlah karyawan keseluruhan dan jumlah karyawan Divisi Produksi Level *Foreman* dan Anak Buah Darat PT Jasmanindo Sapta Perkasa yang disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 1.1

Jumlah Karyawan Keseluruhan dan Jumlah Karyawan Divisi Produksi di Level *Foreman* dan Anak Buah Darat PT Jasmanindo sapta perkasa.

Jumlah Karyawan PT. Jasmanindo Sapta Perkasa	
Jumlah Karyawan Keseluruhan	145 Karyawan
Jumlah Karyawan Divisi Produksi (<i>Foreman</i> dan Anak Buah Darat)	113 Karyawan

Sumber: Divisi Personalia PT.Jasmanindo Sapta Perkasa Tahun 2011

Pada umumnya setiap perusahaan memiliki kendala untuk mencapai hasil optimal yang telah direncanakan sebelumnya. Salah satu kendala yang dihadapi adalah belum optimalnya tingkat kepuasan kerja karyawan yang diindikasikan oleh sikap umum terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan, hal tersebut terjadi karena adanya perasaan tidak puas antara selisih banyaknya

keuntungan yang diterima seorang karyawan dengan apa yang telah mereka yakini sebelumnya.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Ketika seorang pegawai merasakan kepuasan dalam bekerja maka ia akan berusaha semaksimal mungkin untuk mencurahkan seluruh kemampuannya pada tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu hal yang bertolak belakang dengan kepuasan kerja adalah ketidakpuasan kerja. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan kerja, faktor-faktor tersebut meliputi upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi dan lain sebagainya.

Persoalan tersebut akan menjadi semakin besar ketika perusahaan tidak melakukan perbaikan-perbaikan yang mengarah pada hal yang positif yang dapat mengatasi permasalahan tingkat kepuasan kerja karyawan yang belum optimal. Persoalan tersebut pada akhirnya akan dapat menyebabkan dampak negatif terhadap perusahaan, karena pada dasarnya setiap orang yang bekerja mengharapkan kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan oleh manajer pada khususnya dan perusahaan pada umumnya. Untuk itu, perusahaan melalui manajer pada masing-masing divisi perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk dapat menciptakan kepuasan kerja karyawannya.

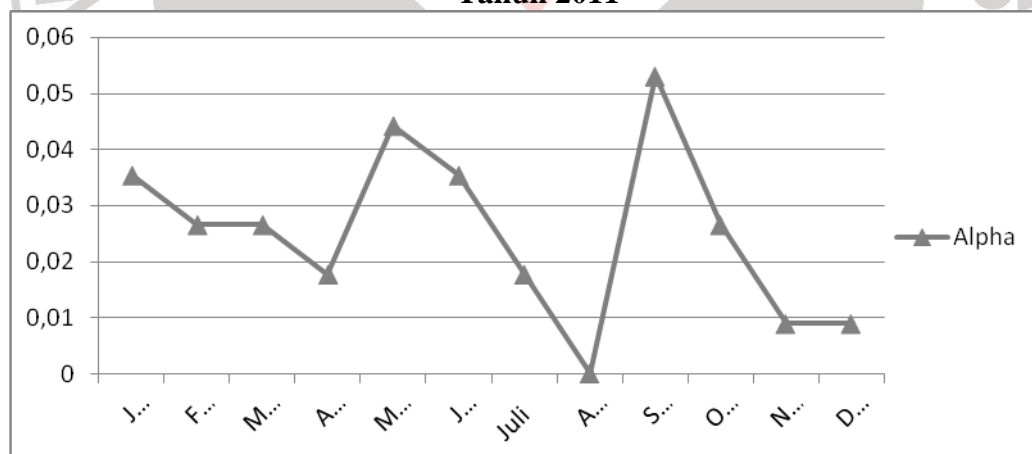
Kenyataannya masalah kepuasan kerja karyawan yang cukup rendah ini juga dialami oleh karyawan PT. Jasmanindo Sapta Perkasa di level *Foreman* dan

anak buah darat. Indikasi dari belum optimalnya tingkat kepuasan kerja dapat digambarkan melalui menurunnya tingkat kedisiplinan karyawan, rendahnya motivasi karyawan untuk tetap bekerja pada perusahaan, serta tidak stabilnya produktivitas atau prestasi kerja karyawan. Permasalahan ini terus terjadi seiring dengan sikap umum karyawan yang cenderung mengarah ke sisi negatif. Berikut ini adalah beberapa data yang peneliti dapatkan dari sumber terkait yang dapat mengidentifikasi tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Jasmanindo Sapta Perkasa di level *Foreman* dan anak buah darat.

1. Tingkat Kehadiran karyawan

Grafik 1.1

Presentase Kehadiran Karyawan Divisi Produksi di Level *Foreman* dan Anak Buah Darat PT. Jasmanindo Sapta Perkasa Tahun 2011



Sumber: Divisi Personalia PT.Jasmanindo Sapta Perkasa Tahun 2011

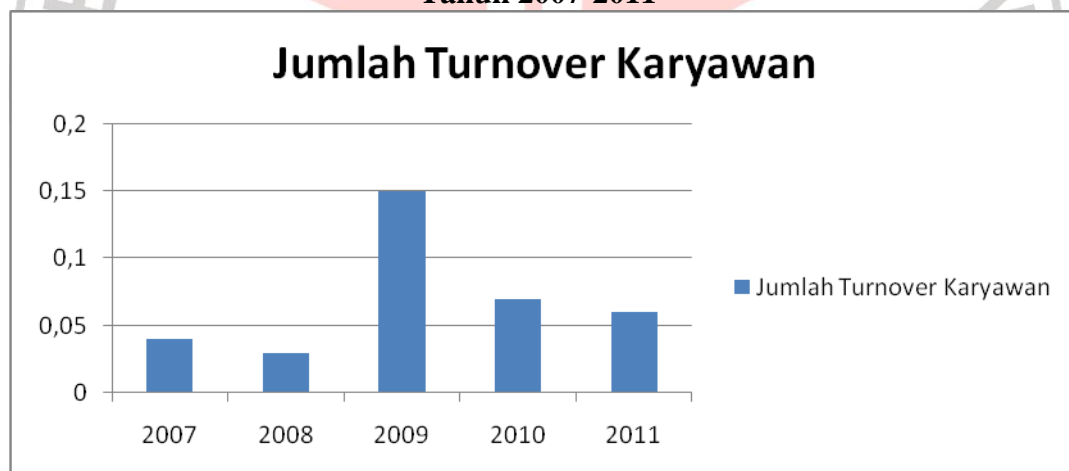
Berdasarkan Grafik 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat ketidakhadiran (Alpha) karyawan PT.Jasmanindo Sapta Perkasa Divisi Produksi di Level *Foreman* dan Anak Buah Darat selama periode 2011 cenderung fluktuatif namun memang masih berada pada kategori tinggi. Pada bulan September, tingkat alpha

menduduki presentase terbesar yaitu sebesar 5,31 % hal ini menunjukkan adanya indikasi ketidak disiplin dari karyawan yang lebih memilih untuk melanjutkan tidak masuk bekerja tanpa alasan setelah melakukan libur hari raya yang telah perusahaan berikan sebelumnya. Selain daftar ketidak hadiran karyawan, indikator dari adanya sikap kepuasan kerja yang belum optimal dapat juga dilihat dari tingkat *turnover* karyawan.

2. *Turnover* karyawan

Diagram 1.1

Presentase Jumlah *Turnover* Karyawan Divisi Produksi di Level *Foreman* dan Anak Buah Darat PT. Jasmanindo Sapta Perkasa Tahun 2007-2011



Sumber: Divisi Personalia PT. Jasmanindo Sapta Perkasa tahun 2007-2011

Berdasarkan Diagram 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat *turnover* karyawan PT. Jasmanindo Sapta Perkasa Divisi Produksi di Level *Foreman* dan Anak Buah Darat tahun 2007 hingga tahun 2011 cenderung fluktuatif. Namun jika kita analisa lebih lanjut, maka tingkat karyawan yang keluar terjadi paling tinggi pada tahun 2009 dimana jumlah turnover sebanyak 0,15%. Hal ini terkait dengan

adanya karyawan yang memutuskan untuk keluar dari pekerjaan dengan berbagai macam alasan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya indikasi dari beberapa karyawan yang memilih untuk keluar karena sudah tidak memiliki motivasi yang besar untuk tetap bekerja pada perusahaan ini. Selain tingkat kehadiran dan *turnover*, kepuasan kerja karyawan juga dapat diidentifikasi melalui tingkat produktivitasnya.

3. Produktivitas karyawan

Tabel 1.2

Produktivitas Karyawan Divisi Produksi pada Level *Foreman* dan Anak Buah Darat PT. Jasmanindo Sapta Perkasa 2007-2011

	2007	2008	2009	2010	2011
Jumlah tender maintenance & overhaule	14	22	22	21	25
Jumlah tender selesai tepat waktu	13	19	16	18	24
Produktivitas	92%	86%	72%	85%	96%
	2007	2008	2009	2010	2011
Jumlah tender rekondisi	12	11	16	13	11
Jumlah tender selesai tepat waktu	11	10	12	11	10
Produktivitas	91%	90%	75%	77%	90%

Sumber: Divisi Produksi PT.Jasmanindo sapta perkasa Tahun 2011

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa rata-rata produktivitas karyawan divisi produksi PT. Jasmanindo Sapta Perkasa Divisi Produksi di Level *Foreman* dan Anak Buah Darat dari tahun 2007-2011 cenderung berfluktuatif. Namun pada tahun 2009, produktivitas karyawan menduduki posisi presentase terendah, yaitu untuk *maintennace* dan *overhaule* sebesar 72% dan untuk rekondisi sebesar 75%. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat karyawan yang keluar pada tahun 2008-2009 juga mempengaruhi tingkat produktivitas karyawan yang ada menjadi

menurun, karena cukup banyak pekerjaan yang tidak berhasil dilakukan secara tepat waktu sehingga menyebabkan waktu pekerjaan menjadi molor.

Menurut Bapak Nainggolan selaku General manager PT. Jasmanindo sapta perkasa, diindikasikan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan Divisi Produksi di Level *Foreman* dan Anak Buah Darat PT. Jasmanindo Sapta Perkasa cenderung cukup rendah diindikasikan oleh beberapa hal yaitu:

1. Sikap karyawan yang tidak loyal ditunjukkan ketika perusahaan mengalami beberapa permasalahan yang kerap terjadi pada beberapa tahun belakangan. Hal ini tentu menyulitkan, karena sesungguhnya perusahaan sangat membutuhkan karyawan disaat berbagai permasalahan yang menyangkut pekerjaan datang. Disamping itu, mental buruk karyawan juga turut mempengaruhi produktivitas yang sebenarnya sangat dibutuhkan perusahaan.
2. Karyawan cenderung malas bekerja ketika sedang tidak diawasi, sehingga beberapa pekerjaan menjadi tidak efektif dsan efisien.

Berkaitan dengan data-data yang menunjukkan bahwa adanya indikasi tingkat kepuasan kerja yang cenderung cukup rendah pada karyawan PT. Jasmanindo Sapta Perkasa Divisi Produksi di Level *Foreman* dan Anak Buah Darat diatas, berikut ini adalah data berupa gambaran pemberian tunjangan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada Karyawan PT.Jasmanindo Sapta Perkasa Divisi Produksi di Level *Foreman* dan Anak Buah Darat pada tahun 2011 yang diperoleh dari Bapak Tohari selaku manajer keuangan dan administrasi PT.Jasmanindo Sapta Perkasa :

Menurut Surat Edaran Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia No. SE-07/MEN/1990 Tahun 1990 tentang Pengelompokan Komponen Upah Dan Pendapatan Non Upah yang mengatakan bahwa komponen upah adalah sebagai berikut (www.hukumonline.com) :

- a. Upah Pokok adalah imbalan dasar yang dibayarkan kepada pekerja menurut tingkat atau jenis pekerjaan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan.
- b. Tunjangan Tetap adalah suatu pembayaran yang teratur berkaitan dengan pekerjaan yang diberikan secara tetap untuk pekerja dan keluarganya serta dibayarkan dalam satuan waktu yang sama dengan pembayaran upah pokok, seperti Tunjangan Isteri; Tunjangan Anak; Tunjangan Perumahan; Tunjangan Kematian; Tunjangan Daerah dan lain-lain.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia diatas, berikut ini adalah jenis pemberian tunjangan tetap yang diberikan kepada Karyawan PT.Jasmanindo Saptaperkasa Divisi Produksi di Level *Foreman* dan Anak Buah Darat:

1. Tunjangan Makan.
 - Tunjangan makan adalah tunjangan yang diberikan kepada karyawan dalam bentuk finansial agar karyawan dapat memenuhi standar gizi melalui asupan makanan dan minuman yang baik untuk menunjang pekerjaan dan produktivitas karyawan.
 - Mekanisme pemberian tunjangan makan :

Tunjangan ini diberikan kepada karyawan di Level *Foreman* yang nominalnya sebesar Rp. 22.500/ hari. (22.500 x waktu bekerja karyawan di dalam satu bulan). Sedangkan, untuk karyawan di level Anak Buah Darat sebesar Rp. 20.000/ hari. (20.000 x waktu bekerja karyawan di dalam satu bulan) tunjangan ini diberikan bersamaan dengan pemberian gaji tetap setiap bulannya

2. Tunjangan Jabatan

- Tunjangan ini diberikan sesuai dengan jabatan yang dimiliki oleh seorang karyawan di dalam perusahaan. Pekerja berhak memperoleh pengakuan kompetensi (sesuai dengan jabatannya) yang diperoleh melalui tingkat pendidikan dan juga pengalaman (*experience*). Tunjangan ini diberikan agar karyawan menjadi lebih profesional *pada* bidang tugasnya, karyawan berhak untuk diberikan *reward* berupa tunjangan jabatan guna memacu sesama pekerja lainnya untuk berprestasi secara kompetitif dalam rangka meningkatkan kinerja pekerja dan produktivitas perusahaan.
- Mekanisme pemberian tunjangan jabatan :
Besaran nominal tunjangan ini untuk karyawan di Level *Foreman* sebesar 25% dari gaji tetap ($25/100 \times$ Jumlah gaji tetap). Untuk karyawan level Anak Buah Darat sebesar 20% ($20/100 \times$ Jumlah gaji tetap). di berdasarkan jabatan dengan keahlian yang dimiliki di masing-masing tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh

pihak perusahaan kepada karyawan. Tunjangan ini diberikan bersamaan dengan pemberian gaji tetap setiap bulannya.

- c. Tunjangan Tidak Tetap adalah suatu pembayaran yang secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan pekerja, yang diberikan secara tidak tetap untuk pekerja dan keluarganya serta dibayarkan menurut satuan waktu yang tidak sama dengan waktu pembayaran upah pokok.

Berikut ini adalah jenis pemberian tunjangan tetap yang diberikan kepada Karyawan PT.Jasmanindo Sapta Perkasa Divisi Produksi di Level *Foreman* dan Anak Buah Darat:

1. Tunjangan Lembur

- Tunjangan lembur merupakan hak yang wajib diterima oleh karyawan yang memiliki jam kerja melebihi waktu kerja yang telah disepakati sebelumnya dengan pihak perusahaan. Tunjangan ini diberikan agar karyawan tidak merasa terbebani atas pekerjaan yang telah mereka lakukan.

- Mekanisme pemberian tunjangan lembur :

Sesuai dengan keputusan mengenai upah kerja lembur dan waktu kerja lembur yang tertuang di dalam Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia No. KEP. 102/MEN/VI/2004, maka PT. Jasmanindo Sapta Perkasa memberikan tunjangan kepada karyawan yang memiliki jam kerja melebihi waktu kerja, didasarkan pada upah bulanan. Cara menghitung upah sejam adalah $(1/173 \times \text{upah sebulan})$. Tunjangan

ini diberikan bersamaan dengan pemberian gaji tetap setiap bulannya.

2. Tunjangan Hari Raya

- Menurut peraturan Menteri Tenaga Kerja no. Per.104/MEN/1994 Tunjangan ini wajib diberikan oleh perusahaan kepada seluruh karyawan yang akan merayakan hari raya. tunjangan ini diberikan kepada karyawan agar karyawan dapat menikmati waktu kumpul bersama keluarga pada hari raya secara maksimal dengan bekal finansial yang cukup.

- Mekanisme pemberian tunjangan hari raya :

Tunjangan karyawan diberikan kepada karyawan sebesar 1x gaji tetap. Tunjangan ini diberikan dalam waktu satu minggu sebelum hari raya.

3. Jamsostek

- Program jaminan sosial tenaga kerja merupakan hak normatif yang harus diterima dan dinikmati oleh setiap karyawan di dalam suatu perusahaan. Jamsostek merupakan hak dasar pekerja wajib yang diterima dalam rangka mewujudkan rasa adil, sejahtera, makmur maupun pemerataan.

- Mekanisme pemberian jamsostek :

Adapun bentuk-bentuk program jamsostek yang diberikan oleh PT. Jasmanindo Sapta Perkasa berdasarkan UU nomor 3 tahun 1992 yaitu Jaminan kecelakaan kerja (JKK), Jaminan Kematian

(JK), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK).

Besarnya iuran Jamostek berdasarkan persentasenya dari gaji pokok :

- JKK (program hanya untuk tenaga kerja yang bersangkutan) (1,75%) dari gaji pokok perbulan yang ditanggung oleh perusahaan.
- JK (0,30%) dari gaji pokok ditanggung oleh perusahaan.
- JHT (3,70% ditanggung oleh pengusaha dan 2% dibebankan kepada karyawan) Jaminan hari tua ini diberikan atas dasar iuran tenaga kerja dan perusahaan, yang akan diterima oleh karyawan pada kemudian hari. Tunjangan ini diberikan pada saat karyawan sudah memasuki masa pensiun di usia 55 tahun.
- JPK (6%) dari gaji pokok bagi tenaga kerja yang sudah berkeluarga ditanggung oleh perusahaan. (3%) bagi tenaga kerja yang belum berkeluarga ditanggung oleh perusahaan. Jika janda / duda maka jika yang bersangkutan belum punya anak maka dikategorikan sebagai tenaga kerja yang belum berkeluarga.

Pada dasarnya sistem ketenagakerjaan yang berlaku di Indonesia tidak memberikan panduan baku mengenai tunjangan-tunjangan ini, umumnya hal ini diselesaikan melalui kesepakatan antara kedua belah pihak yaitu antara pengusaha dan karyawan yang bersangkutan. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban bagi perusahaan untuk membuat struktur dan skala upah sebagai standar pembuatan besaran tunjangan di masing-masing perusahaan.

Berdasarkan data-data diatas dapat disimpulkan, bahwa adanya indikasi tingkat kepuasan kerja karyawan PT.Jasmanindo Sapta Perkasa Divisi Produksi di Level *Foreman* dan Anak Buah Darat cenderung cukup rendah. Hal ini dapat diidentifikasi melalui data-data yang menunjukkan adanya indikasi masih rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan yang telah di peroleh, Oleh karena itu penulis memutuskan untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pemberian Tunjangan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.Jasmanindo sapta perkasa” (Survey Pada Divisi Produksi di Level *Foreman* dan Anak Buah Darat).

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari tahun ke tahun perkembangan kegiatan usaha PT. Jasmanindo sapta perkasa terbilang cukup pesat. Perkembangan kegiatan usaha tentu saja mengakibatkan tuntutan kerja kepada karyawannya pun semakin meningkat. Tuntutan kerja yang terus meningkat, terkadang dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi karyawan. Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu-satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui bekerja.

Seseorang yang bekerja akan merasa lebih dihargai oleh masyarakat di sekitarnya, dibandingkan yang tidak bekerja. Mereka akan merasa lebih dihargai lagi apabila menerima berbagai fasilitas dan simbol-simbol status lainnya dari organisasi dimana mereka bekerja. Dari uraian di atas dapat dikatakan, bahwa

kesediaan pegawai untuk mencurahkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, tenaga, dan waktunya, sebenarnya mengharapkan adanya imbalan atau keuntungan-keuntungan lain dari pihak organisasi yang dapat memenuhi kebutuhannya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada diri manusia terdapat kebutuhan-kebutuhan yang pada saatnya nanti membentuk tujuan-tujuan yang hendak dicapai dan dipenuhinya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan inilah yang dipandang sebagai pendorong atau penggerak bagi seseorang untuk melakukan sesuatu, termasuk melakukan pekerjaan atau bekerja.

Belum optimalnya tingkat kepuasan kerja oleh karyawan pada perusahaan ini dapat diidentifikasi melalui tingkat absensi yang terus menurun, tingkat *turnover* yang tinggi, serta lambannya proses pengerjaan pekerjaan. Seperti yang telah dijelaskan pada latar belakang sebelumnya bahwa motivasi yang diberikan dalam bentuk kompensasi berupa tunjangan diindikasikan akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan.

Tunjangan merupakan salah satu bentuk kebijakan perusahaan yang diharapkan dapat menjadi alat untuk dapat memotivasi karyawan secara menyeluruh. Tidak ada yang membantah bahwa penghargaan adalah unsur pokok dalam memotivasi kerja seseorang. Hal demikian terlihat pada jenis penghargaan yang diperoleh karyawan. Semakin tinggi nilai keuntungan yang diperoleh cenderung semakin tinggi motivasi kerja karyawan dan kepuasan kerja pun bakal meningkat.

Sementara tujuan strategi tunjangan adalah memberi penghargaan yang benar pada karyawan dengan perilaku yang sesuai dengan standar organisasi. Tunjangan diberikan atas asas keadilan yang telah disepakati sebelumnya. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik tentu saja harus diberikan keuntungan yang baik pula. Hal ini dilakukan agar karyawan dapat terus termotivasi untuk memberikan kemampuannya secara optimal kepada perusahaan tempat ia bekerja.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran sistem pemberian tunjangan karyawan PT. Jasmanindo sapta perkasa di divisi produksi pada Level *Foreman* dan Anak Buah Darat.
2. Bagaimana gambaran kepuasan kerja karyawan PT. Jasmanindo sapta perkasa di divisi produksi pada Level *Foreman* dan Anak Buah Darat.
3. Bagaimana gambaran pengaruh sistem pemberian tunjangan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Jasmanindo sapta perkasa di divisi produksi pada Level *Foreman* dan Anak Buah Darat.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran sistem pemberian tunjangan karyawan PT. Jasmanindo sapta perkasa di divisi produksi pada Level *Foreman* dan Anak Buah Darat.
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan PT. Jasmanindo sapta perkasa di divisi produksi pada Level *Foreman* dan Anak Buah Darat.

3. Untuk mengetahui gambaran pengaruh sistem pemberian tunjangan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Jasmanindo Sapta Perkasa di divisi produksi pada Level *Foreman* dan Anak Buah Darat.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan masukan kepada pengembangan ilmu manajemen. Khususnya manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan sistem pemberian tunjangan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu saran dan masukan bagi perusahaan dalam penerapan sistem pemberian tunjangan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.