

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri adalah organisasi yang menghasilkan barang atau memberikan pelayanan jasa. Perusahaan sebagai suatu organisasi merupakan suatu sistem dinamis yang berusaha mencapai tujuan perusahaan, artinya seluruh bagian merupakan suatu kesatuan terus menerus yang berubah sesuai dengan tuntutan kondisi dari dalam dan luar perusahaan dalam rangka mencapai tujuan. Menurut Stephen Robbins (2006), organisasi merupakan unit sosial yang terkoordinasi secara berkesinambungan, gabungan dari dua atau lebih orang, mempunyai fungsi-fungsi tertentu guna mencapai tujuan atau sejumlah target.

Dalam perkembangan suatu perusahaan, salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi pertumbuhan perusahaan adalah pengembangan sumber daya manusia. Terlebih dalam menghadapi era globalisasi, di mana kesiapan suatu perusahaan untuk dapat tampil kompetitif terhadap pesaing-pesaingnya baik dari dalam maupun dari luar negeri haruslah didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam suatu perusahaan karena sumber daya manusia merupakan komponen produksi yang mutlak harus ada dalam suatu

perusahaan dan sebagai tenaga kerja yang menjadi inti penggerak perusahaan tersebut.

Agar sumber daya manusia bisa bekerja dengan optimal, maka perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja dari karyawannya. Teori *work of adjustment* (Lofquist & Dawis, 1969), menjelaskan korespondensi antara individu dengan lingkungan kerja, dimana individu memenuhi syarat-syarat dari lingkungan pekerjaan dan lingkungan pekerjaan memenuhi syarat-syarat dari individu. Individu yang syarat-syaratnya dipenuhi oleh lingkungan kerja disebut pekerja yang puas.

Salah satu perusahaan yang membutuhkan sumber daya manusia handal adalah perusahaan otomotif. Hal tersebut dikarenakan pekerjaan pada industri ini membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan khusus. PT. "X" merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif. Perusahaan ini pertama kali didirikan di Bandung pada tahun 1983 oleh beberapa orang. Sejak awal, PT. "X" sudah dilengkapi dengan bagian penjualan, *service*, dan suku cadang dan kemudian dilengkapi lagi dengan bagian *body repair*. Masing-masing bagian mempunyai kaitan yang sangat erat dan saling mendukung satu sama lain serta semuanya mempunyai tujuan akhir, yaitu dapat menjual produk mobil yang diageninya, memberikan pelayanan purna jual yang baik, dan pada akhirnya dapat memberikan kepuasan yang semaksimal mungkin kepada para pelanggan. Guna mendukung tujuan akhir tersebut, maka PT. "X" secara berkesinambungan melakukan perbaikan-perbaikan di bidang sarana

dan prasarana serta memberikan pelatihan–pelatihan guna meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya. Pada tahun 2005 telah diadakan renovasi kembali untuk memenuhi tuntutan standar internasional, yang meliputi bidang operasional, seperti menambah peralatan, menata ulang lahan kerja dan menyiapkan fasilitas–fasilitas guna lebih menunjang kenyamanan para konsumen.

Sebagai pelaksana langsung / *front officer* PT.”X” (yang dipimpin langsung oleh seorang *workshop manager*) di bagian *service* mempunyai struktur organisasi, yaitu *Service advisor/SA* yang berjumlah 4 orang, *Foreman*/kepala regu yang berjumlah 6 orang, dan mekanik yang berjumlah 36 orang. Tiap *Foreman* membawahi beberapa *mekanik repair, body repair*, dan *quick service*. Tugas seorang *Service advisor/SA* adalah menerima konsumen dengan ramah serta menanyakan detail mengenai permasalahan yang menyangkut mobil konsumen, melakukan diagnosis terhadap mobil konsumen dan membuat estimasi mengenai biaya dan waktu selesainya, membuat perintah kerja kepada *foreman*, memberikan bimbingan teknis kepada *foreman* agar perbaikan kendaraan sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan, melakukan pemeriksaan kembali sesuai dengan perintah kerja, menyiapkan faktur serta rincian biaya perbaikan, dan menyerahkan kendaraan kepada pelanggan dalam keadaan bersih. Tugas seorang *Foreman* adalah mendapat *work order* dari SA, membagi tugas dengan para mekanik, mengontrol pekerjaan mekanik, melakukan *test drive* (jika diperlukan), serta melakukan komunikasi dengan SA. Tugas seorang

mekanik adalah mengerjakan pekerjaan sesuai dengan perintah kerja dari *Foreman*, melakukan pemeriksaan akhir bersama *Foreman*, dan menginformasikan kepada *Foreman* jika ada pekerjaan tambahan.

Karena *service advisor*, *foreman*, dan mekanik merupakan pelaksana langsung dan ujung tombak di bagian service, maka kepuasan kerja mereka di PT."X" menjadi sangat penting. Agar sumber daya manusia bisa bekerja dengan optimal, maka perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja dari karyawannya. Menurut Dawis & Lofquist (1969), ada 20 aspek yang menunjukkan kepuasan kerja adalah pelayanan sosial, kreativitas, nilai-nilai moral, kemandirian, variasi, otoritas, kemahiran, tanggung jawab, pengakuan, prestasi, aktivitas, pemanfaatan kemampuan, status sosial, kebijaksanaan perusahaan, hubungan dengan atasan, keamanan, imbalan, kondisi kerja, kemampuan teknikal atasan, dan rekan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara, 2 orang SA (50%) menyatakan bahwa gaji dan insentif yang mereka terima terkadang terlambat diberikan. Permasalahan gaji dan insentif ditangani oleh direktur keuangan. Mereka menyatakan sudah mempertanyakan masalah ini kepada *workshop manager*, namun menurut mereka *workshop manager* kurang memperjuangkan agar gaji dan insentif dapat selalu diterima tepat waktu. SA juga mengeluhkan tentang gaji mereka yang tidak sebanding dengan loyalitas mereka terhadap perusahaan. SA juga menyatakan bahwa ada fasilitas yang diberikan perusahaan yang dirasa kurang, seperti misalnya pulsa telepon untuk menginformasikan tentang perkembangan mobil

konsumen yang diservis, di mana perusahaan hanya memberi budget 100 ribu rupiah per bulan, dan ini dirasa kurang oleh SA, sehingga seringkali SA menutupi kekurangan pulsa dengan biaya sendiri.

SA juga menyatakan bahwa terkadang ada konsumen yang ingin didahulukan pengerjaan mobilnya, Namun ketika didiskusikan dengan atnannya, *workshop manager* malah memberi perintah untuk mendahulukan mobil konsumen tersebut. Hal ini menjadi dilema bagi SA, karena hal tersebut sudah melanggar prosedur kerja. SA sebagai perpanjangan tangan dari *workshop manager* pun merasa kurang memiliki kesempatan untuk dapat memberi petunjuk kepada foreman tentang masalah yang terjadi pada mobil konsumen Kemudian SA juga menyatakan bahwa *workshop manager* kurang mengadakan rapat evaluasi kerja untuk seluruh bagian mekanik, di mana idealnya satu bulan sekali, namun rapat evaluasi kerja bisa diadakan satu tahun sekali. Di sisi lain, SA menyatakan bahwa suasana kekeluargaan di PT. "X" bisa terbina dengan baik.

Untuk wawancara di bagian *foreman*, 3 orang (50 %), menyatakan bahwa gaji dan insentif yang mereka terima terkadang terlambat diberikan. *Foreman* juga mengeluhkan tentang gaji mereka yang tidak sebanding dengan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Mereka mengharapkan agar gaji bisa disesuaikan dengan lama kerja mereka yang sudah mencapai puluhan tahun. Kemudian *foreman* juga mengeluhkan bahwa *workshop manager* kurang tegas dalam bersikap, seperti misalnya terkadang datang terlambat dan merokok di area bengkel. Padahal *workshop*

manager sendiri mengatakan kepada bawahannya untuk tidak datang terlambat dan tidak boleh merokok di area bengkel. Di sisi lain, 3 orang foreman tersebut menyatakan hal yang serupa dengan SA, bahwa suasana kekeluargaan di PT. “X” bisa terbina dengan baik. Dengan suasana kekeluargaan yang mendukung, hal tersebut mempermudah pula bagi foreman untuk bisa memberi petunjuk pengerjaan kepada para mekanik agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen.

Sementara untuk bagian mekanik, 18 orang (50 %), menyatakan bahwa gaji dan insentif yang mereka terima terkadang terlambat diberikan. Mereka juga mengeluhkan tidak adanya penggantian hari libur, jikalau mereka harus tetap masuk pada hari libur dan uang makan yang tidak seberapa dibanding dengan pekerjaan mereka. Mekanik juga mengeluhkan tentang gaji mereka yang tidak sebanding dengan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Mereka mengharapkan agar gaji bisa disesuaikan dengan lama kerja mereka yang sudah mencapai puluhan tahun. Kemudian mekanik juga mengutarakan ketidaksukaan mereka akan sikap *workshop manager* yang kadang memarahi anak buahnya di depan banyak orang. Mereka berpendapat bahwa jika memang anak buah melakukan kesalahan, *workshop manager* bisa membicarakan masalah yang terjadi di ruangan yang bersangkutan. Mekanik menyatakan pula bahwa perusahaan kurang memberikan *reward* bagi mereka yang sudah menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Namun di sisi lain, mekanik merasa bahwa fasilitas yang tersedia di PT. “X” sudah memadai sehingga memudahkan tugas mereka

dalam memperbaiki mobil konsumen dan didukung pula dengan tempat kerja yang bersih, sehingga menimbulkan rasa nyaman. Mekanik juga merasa bahwa ilmu tentang mesin yang mereka dapatkan selama menempuh pendidikan formal dulu bisa mereka terapkan di PT. “X” dengan maksimal, apalagi ditambah dengan peralatan yang memadai, sehingga semakin memudahkan mereka dalam bekerja. Suasana kekeluargaan pun terjalin dengan baik di antara para mekanik.

Dengan adanya fenomena-fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai gambaran tentang kepuasan kerja pada *front officer* bagian service PT “X” di Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui gambaran tingkat kepuasan kerja pada *front officer* bagian service PT “X” di Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pada *front officer* bagian service PT “X” di Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan kerja secara lebih rinci dan kaitan dengan aspek-aspeknya pada *front officer* bagian service PT “X” di Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Kegunaan ilmiah dari penelitian ini antara lain adalah untuk:

- Memberikan informasi dan referensi yang memperdalam pengetahuan di bidang psikologi industri mengenai teori kepuasan kerja.
- Memberikan informasi dan referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai teori kepuasan kerja

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini adalah untuk:

- ♣ Memberikan informasi kepada pihak *workshop manager* mengenai kepuasan kerja pada *front officer* bagian service, agar dapat menciptakan perbaikan situasi kerja ke arah yang lebih baik bagi para karyawan.
- ♣ Memberikan informasi kepada pihak owner dan manajemen PT.”X” mengenai kepuasan kerja pada *front officer* bagian service agar dapat menciptakan perbaikan situasi kerja ke arah yang lebih baik bagi para karyawan.

1.5 Kerangka Pikir

Dalam perkembangan suatu perusahaan, salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi pertumbuhan perusahaan adalah pengembangan sumber daya manusia. Terlebih dalam menghadapi era globalisasi, di mana kesiapan suatu perusahaan untuk dapat tampil kompetitif terhadap pesaing-pesaingnya baik dari dalam maupun dari luar negeri haruslah didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam suatu perusahaan karena sumber daya manusia merupakan komponen produksi yang mutlak harus ada dalam suatu perusahaan dan sebagai tenaga kerja yang menjadi inti penggerak perusahaan tersebut.

Agar pengembangan sumber daya manusia bisa optimal, maka kepuasan kerja menjadi faktor yang harus diperhatikan. Menurut Lofquist dan Dawis, (1969), korespondensi adalah sebuah relasi di mana individu dan lingkungan saling berespon secara mutual. Dalam hal ini, *front officer* PT."X" membawa syarat-syarat untuk PT."X", sedangkan PT."X" memiliki syarat-syarat bagi *front officer*. *Front officer* PT."X" membawa ketrampilan tertentu ke PT."X". dan PT."X" memberikan penghargaan-penghargaan, berupa gaji, prestige, dan relasi personal bagi *front officer*. Apabila syarat-syarat dari *front officer* PT."X" bisa dipenuhi oleh PT."X", maka *front officer* merasa puas dalam bekerja. Begitupun sebaliknya, apabila syarat-

syarat dari *front officer* PT.”X” tidak bisa dipenuhi oleh PT.”X’, maka *front officer* tidak akan merasa puas dalam bekerja.

Menurut Dawis & Lofquist (1969), 20 aspek yang menunjukkan kepuasan kerja individu antara lain pelayanan sosial, kreativitas, nilai-nilai moral, kemandirian, variasi, otoritas, kemahiran, tanggung jawab, pengakuan, prestasi, aktivitas, pemanfaatan kemampuan, status sosial, kebijaksanaan perusahaan, hubungan dengan atasan, keamanan, imbalan, kondisi kerja, kemampuan teknikal atasan, dan rekan kerja.

Faktor pelayanan social adalah suatu kesempatan dapat membantu dan melakukan sesuatu yang berguna bagi orang lain. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika mereka dapat membantu dan melakukan sesuatu yang berguna bagi orang lain. Faktor kreativitas adalah peluang untuk mencoba cara yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika mereka memiliki peluang untuk mencoba cara yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan.

Faktor nilai moral adalah kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang sesuai dengan hati nurani . *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika mereka memiliki kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang sesuai dengan hati nurani. Faktor kemandirian adalah kesempatan individu untuk melakukan pekerjaan tanpa bergantung pada orang lain. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan

kepuasan kerja jika mereka memiliki kesempatan untuk melakukan pekerjaan tanpa bergantung pada orang lain.

Faktor variasi adalah peluang individu untuk melakukan hal yang beragam dalam pekerjaannya. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika mereka memiliki peluang untuk melakukan hal yang beragam dalam pekerjaannya. Faktor otoritas adalah kesempatan untuk memberi petunjuk pada orang lain tentang apa yang harus dilakukan. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika mereka dapat memberi petunjuk pada orang lain tentang apa yang harus dilakukan.

Faktor kemahiran adalah kesempatan individu untuk menjadi mahir atau maju dalam pekerjaannya. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika mereka memiliki kesempatan untuk menjadi mahir atau maju dalam pekerjaannya. Faktor tanggung jawab adalah kebebasan individu dalam mengambil keputusan berdasarkan pertimbangannya sendiri. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika mereka memiliki kebebasan untuk mengambil keputusan berdasarkan pertimbangannya sendiri.

Faktor pengakuan adalah pujian yang diterima pekerja setelah melakukan tugas dengan baik. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika mereka mendapat pujian setelah melakukan tugas dengan baik. Faktor prestasi adalah peluang individu untuk melakukan yang terbaik dan merasa bangga dengan hasil kerjanya. *Front*

officer bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika mereka memiliki peluang untuk melakukan yang terbaik dan merasa bangga dengan hasil kerjanya.

Faktor aktivitas adalah kesempatan individu untuk selalu sibuk dalam pekerjaannya. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika mereka memiliki kesempatan untuk selalu sibuk dalam pekerjaannya. Faktor pemanfaatan kemampuan adalah kesempatan individu untuk melakukan sesuatu dengan memanfaatkan kemampuan yang dimiliki. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika mereka memiliki kesempatan untuk melakukan sesuatu dengan memanfaatkan kemampuan yang dimiliki.

Faktor status social adalah status yang diperoleh individu karena jabatan. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika mereka memperoleh status karena jabatan yang melekat pada dirinya. Faktor kebijakan perusahaan adalah kebijakan perusahaan yang diterapkan dalam kegiatan kerja. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika kebijakan perusahaan diterapkan dengan benar dalam kegiatan kerja.

Faktor hubungan dengan atasan adalah cara pimpinan menumbuhkan perhatian dan dukungan pada anak buahnya. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika pimpinan dapat menumbuhkan perhatian dan dukungan pada anak buahnya. Faktor keamanan adalah pekerjaan yang ada dapat menjamin adanya kemantapan

jabatan. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika pekerjaan yang ada dapat menjamin adanya kemantapan jabatan.

Faktor imbalan adalah imbalan yang diterima individu dibandingkan dengan pekerjaan yang dikerjakan. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika imbalan yang diterima individu sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan. Faktor kondisi kerja adalah kondisi lingkungan fisik tempat individu bekerja. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika kondisi lingkungan fisik tempat individu bekerja itu nyaman.

Faktor kemampuan teknis atasan adalah kemampuan atasan dalam membagi tugas dan petunjuk. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika atasan mampu membagi tugas dan petunjuk. Faktor rekan kerja adalah peluang untuk menumbuhkan persahabatan yang akrab dan semangat di antara rekan kerja. *Front officer* bagian service PT “X” akan merasakan kepuasan kerja jika ada persahabatan yang akrab dan semangat di antara rekan kerja.

Pada faktor pelayanan social, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika mereka tidak dapat membantu dan melakukan sesuatu yang berguna bagi orang lain. Pada faktor kreativitas, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika mereka tidak memiliki peluang untuk mencoba cara yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pada factor nilai moral, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika mereka tidak memiliki kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang sesuai dengan hati nurani. Pada factor kemandirian, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika mereka tidak memiliki kesempatan untuk melakukan pekerjaan tanpa bergantung pada orang lain.

Pada factor variasi, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika mereka tidak memiliki peluang untuk melakukan hal yang beragam dalam pekerjaannya. Pada factor otoritas, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika mereka tidak dapat memberi petunjuk pada orang lain tentang apa yang harus dilakukan.

Pada factor kemahiran, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika mereka tidak memiliki kesempatan untuk menjadi mahir atau maju dalam pekerjaannya. Pada factor tanggung jawab, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika mereka tidak memiliki kebebasan untuk mengambil keputusan berdasarkan pertimbangannya sendiri.

Pada factor pengakuan, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika mereka tidak mendapat pujian setelah melakukan tugas dengan baik. Pada factor prestasi, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika mereka tidak

memiliki peluang untuk melakukan yang terbaik dan merasa bangga dengan hasil kerjanya.

Pada factor aktivitas, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika mereka tidak memiliki kesempatan untuk selalu sibuk dalam pekerjaannya. Pada factor pemanfaatan kemampuan, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika mereka tidak memiliki kesempatan untuk melakukan sesuatu dengan memanfaatkan kemampuan yang dimiliki.

Pada factor status sosial, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika mereka tidak memperoleh status karena jabatan yang melekat pada dirinya. Pada factor kebijakan perusahaan, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika kebijakan perusahaan tidak diterapkan dengan benar dalam kegiatan kerja.

Pada factor hubungan dengan atasan, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika pimpinan tidak dapat menumbuhkan perhatian dan dukungan pada anak buahnya. Pada factor keamanan, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika pekerjaan yang ada tidak dapat menjamin adanya kemantapan jabatan.

Faktor imbalan, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika imbalan yang diterima individu tidak sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan. Faktor kondisi kerja, *front officer* bagian

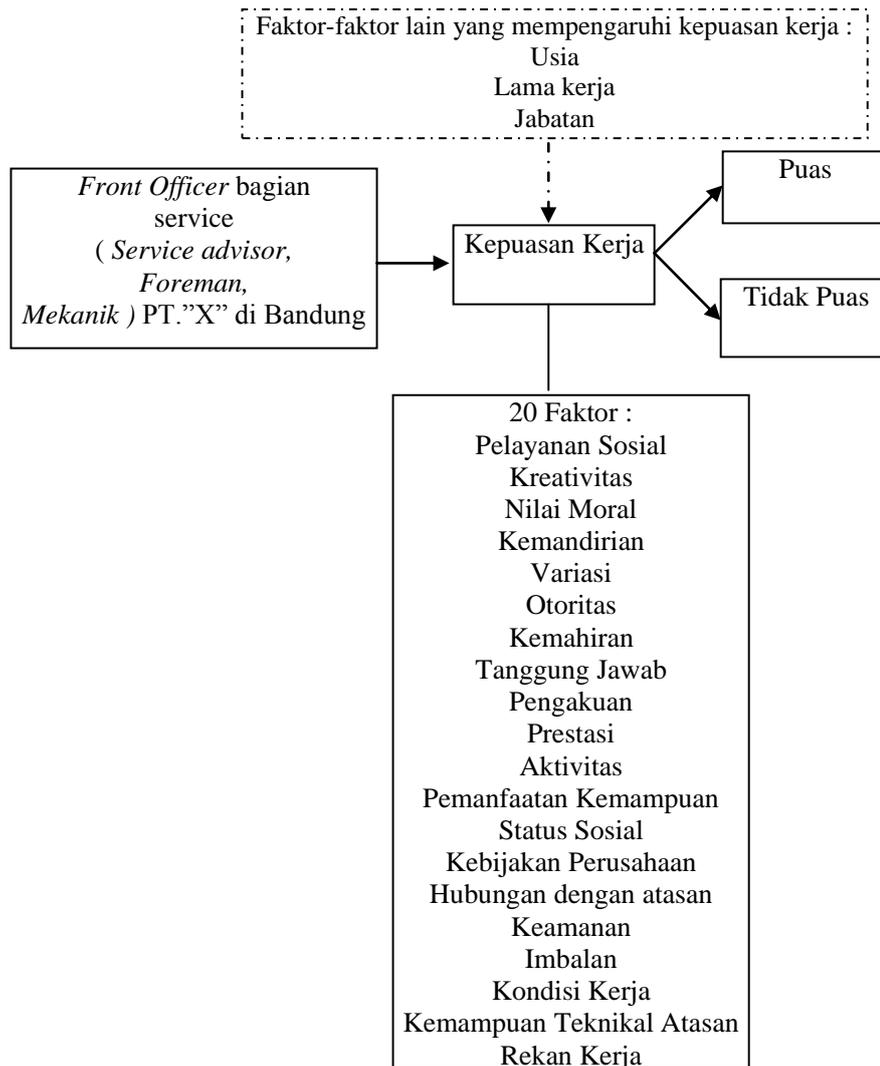
service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika kondisi lingkungan fisik tempat individu bekerja itu tidak nyaman.

Pada factor kemampuan teknikal atasan, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika atasan tidak mampu membagi tugas dan petunjuk. Pada factor rekan kerja, *front officer* bagian service PT “X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika tidak ada persahabatan yang akrab dan semangat di antara rekan kerja.

Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah usia, lama kerja, dan jabatan. Menurut Davis dan Newstroom (2002), faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain dari segi usia dan tingkat pekerjaan. Dari segi usia bisa dikatakan bahwa *Front officer* bagian service PT.”X” yang berusia lanjut cenderung sedikit lebih puas dengan pekerjaannya. Sedang karyawan yang lebih muda cenderung kurang puas karena berpengharapan tinggi. Kemudian dari segi tingkat pekerjaan, bisa dikatakan bahwa *Front officer* bagian service PT.”X” yang memiliki jabatan lebih tinggi cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka.

Secara singkat kerangka pikir di atas digambarkan dengan skema sebagai berikut:

Bagan 1.1. Kerangka Pikir



1.6 Asumsi

Dari kenyataan di atas, maka peneliti mengajukan asumsi sebagai berikut:

- Kepuasan kerja akan terjadi bila syarat-syarat dari *front officer* dipenuhi oleh PT.”X”.
- Tingkat kepuasan kerja *Front officer* bagian service dipengaruhi oleh 20 faktor kepuasan kerja, yaitu pelayanan sosial, kreativitas, nilai-nilai moral, kemandirian, variasi, otoritas, kemahiran, tanggung jawab, pengakuan, prestasi, aktivitas, pemanfaatan kemampuan, status sosial, kebijaksanaan perusahaan, hubungan dengan atasan, keamanan, imbalan, kondisi kerja, kemampuan teknikal atasan, dan rekan kerja.
- Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah usia, lama kerja, dan jabatan.