**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada jurusan Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Dakwah Univeritas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiat atau mencontek karya tulisan orang lain, saya bersedia untuk menerima pencabutan gelar sarjana atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 14 November 2017

**Lisa Fahlina**

NIM. 133400243

**ABSTRAK**

Nama: Lisa Fahlina, NIM: 133400243, judul “**Upaya Pendekatan *Client- Centered* Terhadap Ketidakpuasan Kerja Karyawan”** (Studi Kasus di kecamatan Citangkil kota Cilegon). Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Dakwah, 2017 M/1439 H.

Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akan menimbulkan frustrasi dan stress. Sedangkan, karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja akan dapat bekerja dengan penuh semangat, lebih baik, lebih aktif dan lebih berprestasi dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja karyawan di kecamatan Citangkil kota Cilegon? 2) Bagaimana kondisi psikologis karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja di kecamatan Citangkil kota Cilegon? 3) Bagaimana penerapan upaya pendekatan *client-centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di kecamatan Citangkil kota Cilegon?

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja karyawan di kecamatan Citangkil kota Cilegon. 2) Untuk mengetahui kondisi psikologis kerja karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja di kecamatan Citangkil kota Cilegon. 3) Untuk mengetahui penerapan upaya pendekatan *client-centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di kecamatan Citangkil kota Cilegon.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis dan penelitian lapangan. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan teknik observasi dan wawancara.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: 1) Faktor sosial berupa adanya kecemburuan hubungan kerja antar karyawan senior dan junior, faktor finansial berupa gaji atau penghasilan yang kecil, dan faktor fisik berupa pengaturan waktu kerja yang lebih banyak lembur. 2) Kondisi psikologis karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja yaitu pesimis, optimis, sedih, dan kesal. 3) Penerapan upaya pendekatan *Client-Centered* responden MY, NAF, dan MR memutuskan untuk keluar dari perusahaan industri dan responden IN, BS, dan SN memutuskan untuk tetap bertahan bekerja di perusahaan industri.

**ABSTRACK**

Name: Lisa Fahlina, NIM: 133400243, title "Effort of Client-Centered Approach to Employee Work Dissatisfaction" (Case Study in Citangkil sub-district of Cilegon city). Department of Guidance and Counseling Islam Faculty of Ushuluddin, Da'wah, and Adab. 2017 M / 1438 H.

Employees who do not get job satisfaction will never achieve psychological satisfaction and will lead to frustration and stress. Meanwhile, employees who get job satisfaction will be able to work with passion, better, more active and more achievement from employees who do not get job satisfaction.

Based on the background, then the formulation of the problem in this study is: 1) How factors that cause employee dissatisfaction in Citangkil sub-district of Cilegon city? 2) How is the psychological condition of employees who experience job dissatisfaction in Citangkil sub-district of Cilegon city? 3) How is the application of client-centered approach to employee's dissatisfaction in Citangkil sub-district of Cilegon city?

The aim of this study: 1) To determine the factors that cause employee dissatisfaction in the subdistrict Citangkil Cilegon city. 2) To know the psychological condition of employees who experience job dissatisfaction in Citangkil sub-district of Cilegon city. 3) To know the application of client-centered approach to employee's dissatisfaction in Citangkil sub-district, Cilegon city.

The research method used by researchers in this thesis is qualitative method, the approach used is descriptive analysis approach and field research. In the data collection the author using observation techniques, interviews.

Based on the research that has been done, it can be concluded that 1) Social factors in the form of jealous relationship between employees of senior and junior, financial factors in the form of salary or income is small, and physical factors in the form of more work overtime. 2) Psychological condition of employees who experience job dissatisfaction that is pessimistic, optimistic, sad, and upset. 3) The application of Client-Centered approach of respondents MY, NAF, and MR decided to quit industrial companies and respondents IN, BS, and SN decided to stay afloat in industrial companies.

Based on the research that has been done, it can be concluded that 1) Social factors in the form of jealous relationship between employees of senior and junior, financial factors in the form of salary or income is small, and physical factors in the form of more work overtime. 2) Psychological condition of employees

wh

**FAKULTAS DAKWAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**“SULTAN MAULANA HASANUDDIN” BANTEN**

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth,

Lamp : - Dekan Fakultas Dakwah

Hal : **Ujian Skripsi** UIN “SMH” Banten

**a.n**. Lisa Fahlina Di –

**NIM**: 133400243 Serang

***Assalamu’alaikum Wr. Wb***

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama **Lisa Fahlina** NIM: **133400243** dengan Judul: “***Upaya Pendekatan Client-Centered Terhadap Ketidakpuasan Kerja Karyawan”*** (Studi Kasus di kecamatan Citangkil kota Cilegon). Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosyah pada Fakultas Dakwah jurusan Bimbingan dan Konseling Islam Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan agar segera dimunaqosyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

***Wassalamu’alaikum Wr.Wb***

Serang, 14 November 2017

|  |  |
| --- | --- |
| Pembimbing I  **Dr. Syafiin Mansur, M.Ag.**  NIP: 19640108 199803 1 001 | Pembimbing II    **Dr. Muhammad Shoheh, M.A**  NIP: 1971012 199903 100 2 |

**UPAYA PENDEKATAN *CLIENT-CENTERED* TERHADAP KETIDAKPUASAN KERJA KARYAWAN**

(Studi kasus di kecamatan Citangkil kota Cilegon)

Oleh:

**Lisa Fahlina**

**NIM: 133400243**

Menyetujui,

|  |  |
| --- | --- |
| Pembimbing I  **Dr. Syafiin Mansur, M.Ag.**  NIP. 19640108 199803 1 001 | Pembimbing II    **Dr. Muhammad Shoheh, M.A**  NIP. 1971012 199903 100 2 |

Mengetahui,

|  |  |
| --- | --- |
| Dekan  Fakultas Dakwah  **Dr. H. Suadi Sa’ad, M.Ag**  NIP. 19631115 199403 1 002 | Ketua  Jurusan Bimbingan dan Konseling islam  **H. Agus Sukirno, M.Pd**  NIP. 19730328 201101 1 001 |

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi a.n. **Lisa Fahlina** NIM: **133400243** yang berjudul **Upaya Pendekatan *Client-Centered* Terhadap Ketidakpuasan Kerja Karyawan** (Studi Kasus di kecamatan Citangkil kota Cilegon), telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, pada tanggal 14 November 2017. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten.

Serang, 14 November 2017

Sidang Munaqasyah,

|  |  |
| --- | --- |
| Ketua Merangkap Anggota,  **Iwan Kosasih, S. Kom., M. M. Pd**  NIP: 19790225 200604 1 001 | Sekretaris Merangkap Anggota,  **Siti Fauziyah, M. Ag**  NIP: 19740821 200501 2 004 |
| Anggota | |
| Penguji I  **Dr. Sholahuddin Al Ayubi, M.A**  NIP: 1930420 199903 1 001  Pembimbing I  **Dr. Syafiin Mansur, M.Ag.**  NIP: 19640108 199803 1 001 | Penguji II    **H. Endang Saeful Anwar, Lc., M. Ag**  NIP: 19750715 200003 1 004  Pembimbing II  **Dr. Muhammad Shoheh, M.A**  NIP: 1971012 199903 100 2 |

**MOTTO**

Surat Yasin Ayat 35

Artinya: Supaya mereka dapat makan dari buahnya, dan dari apa yang diusahakan oleh tangan mereka. Maka mengapakah mereka tidak bersyukur? (QS. Yaasin : 35)

**PERSEMBAHAN**

Seiring dengan untaian doa dan ketulusan kasih sayang yang diberikan. Kupersembahkan skripsi ini untuk kedua orangtua yakni ayahanda Ridwan dan Ibunda Siti Kamilah yang telah mendidik dengan penuh perjuangan dan membimbing dengan penuh kesabaran serta dukungan moral dan materi, dan adik-adikku yakni Muhammad Ridho dan Nafla Qisya Fatina, kerabat serta keluarga tercinta yang dengan tulus memberikan doa dan motivasi sehingga tercapainya tujuan yang diharapkan, semoga Allah SWT memberikan pahala yang berlipat ganda sebagai imbalan atas jasa-jasa mereka.

**RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Lisa Fahlina, yang dilahirkan di Serang, 19 Oktober 1995. Penulis tinggal di Kp. Denok Julalen Rt/Rw 03/01 desa Lebak Denok kecamatan Citangkil. Penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan ibu Siti Kamilah dan bapak Ridwan.

Jenjang pendidikan formal yang ditempuh adalah SD Negeri Kubang Lesung 2007, melanjutkan ke jenjang menengah pertama di MTS Negeri Ciwandan lulus tahun 2010, dan melanjutkan ke jenjang menengah ke atas di MA Negeri 1 Cilegon lulus tahun 2013. Pada tahun 2013 penulis melanjutkan ke perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten yang saat ini telah berganti nama menjadi Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten tahun 2017. Pada program Strata 1 (S1) mengambil jurusan Bimbingan dan Konseling Islam.

Demikian riwayat penulis dibuat dengan sesungguhnya semoga bermanfaat. Aamiin.

Serang, 14 November 2017

Penulis

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk dapat memperoleh gelar sarjana strata (S1) pada jurusan Bimbingan dan Konseling Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten.

Dengan pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Upaya Pendekatan Client-Centered Terhadap Ketidakpuasan Kerja Karyawan* (Studi Kasus di kecamatan Citangkil kota Cilegon). Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kesempurnaan.

Skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Imam, M.A., Rektor UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, yang telah memimpin lembaga ini dengan baik.
2. Bapak Dr. H. Suadi Sa’ad, M.Ag, Dekan Fakultas Dakwah, UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten.
3. Bapak H. Agus Sukirno, M.Pd, Ketua jurusan Bimbingan dan Konseling Islam, UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten.
4. Bapak Dr. Syafiin Mansur, M.Ag, selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Shoheh, M.A, selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah, pengurus perpustakaan umum, Iran Corner, serta Staf akademik dan karyawan UIN yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah di UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten.
6. Seluruh responden yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk membantu penelitian penulis.
7. Keluarga, sahabat dan teman-teman BKI angkatan 2013 yang telah memberikan motivasi dan bantuannya.
8. Kawan KUKERTA 16 Karyabuana yang telah memberikan do’a dan motivasi.

Akhirnya hanya kepada Allah penulis memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, 14 November 2017

Penulis

**DAFTAR ISI**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI** i

**ABSTRAK** ii

**ABSTRACT** iii

**NOTA DINAS** iv

**LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQOSAH**  v

**LEMBAR PENGESAHAN** vi

**MOTTO** vii

**PERSEMBAHAN** viii

**RIWAYAT HIDUP**  ix

**KATA PENGANTAR**  x

**DAFTAR ISI**  xii

**DAFTAR TABEL** xiv

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Rumusan Masalah 6
3. Tujuan Penulisan 6
4. Manfaat Penelitian 6
5. Kajian Pustaka 7
6. Kerangka Teori 11
7. Metodologi Penelitian 19
8. Sistematika Pembahasan 23

**BAB II KONDISI OBJEKTIF KOTA CILEGON**

1. Letak dan keadaan geografis kecamatan Citangkil kota Cilegon 23
2. Data kependudukan karyawan industri di kecamatan Citangkil kota Cilegon 31

**BAB III FAKTOR YANG MENYEBABKAN KETIDAKPUASAN KERJA KARYAWAN DI KECAMATAN CITANGKIL KOTA CILEGON**

1. Profil karyawan industri di kecamatan Citangkil kota Cilegon 35
2. Faktor-faktor yang menghambat ketidakpuasan kerja karyawan 38
3. Problematika kehidupan karyawan 51

**BAB IV UPAYA PENDEKATAN *CLIENT-CENTERED* TERHADAP KETIDAKPUASAN KERJA KARYAWAN DI KECAMATAN CITANGKIL KOTA CILEGON**

1. Kondisi psikologis kerja karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja 58
2. Penerapan upaya pendekatan *client-centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan 61
3. Evaluasi upaya pendekatan *client-centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan 84

**BAB V PENUTUP**

1. Kesimpulan 82
2. Saran 83

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Batas wilayah kelurahan se-kecamatan Citangkil 25

Tabel 2.2 Kondisi geografis kelurahan di kecamatan Citangkil 27

Tabel 3.1 Profil responden yang mengalami ketidakpuasan kerja 34

Tabel 4.1 Kondisi psikologis enam responden yang mengalami ketidakpuasan

kerja 58