**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi ini, dunia perindustrian semakin berkembang pesat. Apalagi tawaran gaji yang menggiurkan membuat banyak orang rela bekerja di bidang industri. Berbagai macam cara pun dilakukan agar dapat bekerja di suatu perusahaan industri. Akan tetapi, tidak semua orang yang bekerja di bidang industri mengalami kepuasan kerja karna tawaran gajinya yang menggiurkan. Ada juga beberapa orang yang bekerja di bidang industri yang mengalami ketidakpuasan kerja karena berbagai macam faktor dan sebab.

Oleh karena itu, untuk mendukung dunia perindustrian dalam suatu perusahaan perlu adanya tenaga kerja yang sesuai dengan bidang keahliannya. Kemudian, suatu perusahaan akan meningkat kinerjanya apabila ada kerjasama yang baik antara pemimpin dan karyawan. Karena dengan meningkatnya kinerja karyawan, akan meningkat pula kinerja suatu perusahaan. Maka dari itu, sebaiknya karyawan diperlakukan sebagai partner usaha dan bukan sebagai budak atau buruh semata.

Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai.[[1]](#footnote-1) Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan kerja dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktifitas yang sangat diharapkan manajer. Untuk itu, manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya.[[2]](#footnote-2)

Secara umum kepuasan kerja adalah penilaian pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya.[[3]](#footnote-3) Sedangkan ketidakpuasan kerja merupakan keadaan psikis yang tidak menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena tidak terpenuhinya kebutuhan secara memadai.[[4]](#footnote-4)

Robbins sebagaimana dikutip oleh Wibowo menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Vecchio sebagaimana dikutip oleh Wibowo menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan, dan kecenderungan tindakan seseorang, yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan.[[5]](#footnote-5)

Sering terdengar bahwa dunia kerja juga banyak mengalami problem ketidakpuasan kerja yang dialami oleh karyawan baik dalam bentuk pemberian upah atau gaji yang terkadang tidak sesuai dengan waktu bekerja mereka. Kemudian ada juga karyawan yang merasa puas karena upah atau gaji dan waktu bekerja sesuai dengan harapan.

Hasibuan mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja juga dinikmati dalam pekerjaan dan luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Kepuasan kerja dalam perusahaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian dari hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.[[6]](#footnote-6)

Istilah kepuasan merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja. Handoko sebagaimana dikutip dari buku Edi Sutrisno, menyatakan bahwa kepuasaan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan yang memandang pekerjaan mereka. Kepuasaan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

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.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, sebaliknya semakin sedikit aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakannya.

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja adalah kebijakan perusahaan, supervisor, kondisi kerja, dan gaji. [[7]](#footnote-7)

Dalam kasus ketidakpuasan kerja karyawan ini, konselor akan memberikan tindakan berupa upaya pendekatan *client-centered* kepada beberapa karyawan yang berada di lingkungan masyarakat karena ketidakpuasan kerja. Upaya pendekatan *client-centered* menaruh kepercayaan yang besar pada kesanggupan klien untuk mengikuti jalan terapi dan menemukan arahnya sendiri. Klien sebagai orang yang paling mengetahui dirinya sendiri adalah orang yang harus menemukan tingkah laku yang lebih pantas bagi dirinya. Selain itu, upaya pendekatan *client-centered* menekankan dunia fenomenal klien. Dengan empati yang cermat dan dengan usaha untuk memahami klien.[[8]](#footnote-8)

Kemudian alasan saya memilih judul skripsi ini adalah pertama karena belum ada yang meneliti tentang ketidakpuasan kerja di kecamatan Citangkil kota Cilegon, kedua karena menurut saya ketidakpuasan kerja karyawan dibidang industri sangat menarik untuk diteliti dan dikaji lebih dalam guna mencari tahu apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan kerja karyawan serta kondisi psikologis karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja karyawan, dan ketiga karena ketidakpuasan kerja karyawan ini termasuk ke dalam psikologi industri yang terkadang ada sebagian orang yang menganggap bahwa ketidakpuasan kerja hanya karena faktor gaji saja, padahal masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan kerja karyawan yang tidak diketahui oleh sebagian orang.

1. **Rumusan Masalah**
2. Bagaimana faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja karyawan di kecamatan Citangkil kota Cilegon?
3. Bagaimana kondisi psikologis karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja di kecamatan Citangkil kota Cilegon?
4. Bagaimana penerapan upaya pendekatan *client-centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di kecamatan Citangkil kota Cilegon?
5. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

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.
4. **Manfaat Penelitian**
5. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah, informasi, dan manfaat untuk menambah pengembangan ilmu pengetahuan upaya pendekatan *client-centered* mengenai ketidakpuasan kerja karyawan dibidang industri terutama ilmu psikologi industri.

1. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja. Serta untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja karyawan dan kondisi psikologis kerja karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja di kecamatan Citangkil kota Cilegon. Hal tersebut dapat dilakukan dengan penerapan upaya pendekatan *client-centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan, khususnya di lingkup lokasi penelitian.

1. **Kajian Pustaka**

Kajian pustaka adalah suatu tindakan peneliti untuk menghindari kesamaan dalam mengarang karya ilmiah dan mencari perbedaan satu dengan lainnya. Dari kajian pustaka tersebut penulis mengambil 3 skripsi terdahulu, diantaranya sebagai berikut :

Pertama, Ristyahana Nurbahar dalam skripsinya yang berjudul “Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Kebumen”, Universitas Negeri Yogyakarta, Jurusan Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi. Dalam skripsinya ini berfokus kepada kepuasan kerja karyawan. Skripsi tersebut menggunakan metode *field research* yaitu mengadakan penelitian langsung kepada objek penelitian yang dituju dengan menggunakan observasi.

Penelitian tersebut berkesimpulan bahwa kepuasan kerja karyawan di PT. POS Indonesia (Persero) cabang Kebumen secara umum adalah cukup puas. Kepuasan kerja karyawan ditinjau dari tugas pokok dan fungsi dengan tingkat pencapaian skor sebesar 27,3% atau sebanyak 21 karyawan masuk ke dalam kategori sangat tinggi, 42,8% atau sebanyak 33 karyawan masuk ke dalam kategori tinggi, 19,5% atau sebanyak 15 karyawan masuk ke dalam kategori cukup tinggi.

Kepuasan kerja ditinjau dari supervisi oleh pimpinan dengan tingkat pencapaian skor sebesar 16,9% atau sebanyak 13 karyawan masuk ke dalam kategori sangat tinggi, 33,8% atau sebanyak 26 karyawan masuk ke dalam kategori tinggi, 41,5% atau sebanyak 32 karyawan masuk ke dalam kategori cukup tinggi, 7,8% atau sebanyak 6 karyawan masuk dalam kategori kurang tinggi. Kepuasan kerja karyawan terhadap kesempatan untuk maju masuk dalam kategori cukup tinggi. Kepuasan kerja karyawan terhadap rekan kerja masuk dalam kategori tinggi. Kepuasan kerja karyawan terhadap kondisi kerja masuk dalam kategori cukup tinggi.[[9]](#footnote-9)

Kedua, Eko Agung Gumilar dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Faktor-faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. X” Fakultas Psikologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi tersebut berfokus pada pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Skripsi tersebut menggunakan metode *field research* yaitu mengadakan penelitian langsung pada objek penelitian yang dituju dengan menggunakan observasi dan studi pustaka.

Penelitian tersebut berkesimpulan bahwa: 1) Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara gaji, promosi, supervisi, tunjangan-tunjangan, penghargaan, rekan kerja, komunikasi, dan pekerjaan itu sendiri terhadap kinerja karyawan PT. X. 2) Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan Gibson yang terakhir yang menyatakan bahwa tidak adanya hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja. 3) Faktor lainnya yang diduga menyebabkan hasil penelitian yang tidak signifikan karena skor *performance appraisal* kurang mengungkap faktor lainnya dalam mengukur kinerja karyawan. Sehingga, meningkatnya atau menurunnya kepuasan kerja tidak sejalan dengan peningkatan atau penurunan kinerja karyawan sehingga menyebabkan hasil penelitian yang tidak signifikan. Hal tersebut didukung karena PT. X hanya menggunakan dua indicator dalam evaluasi kinerja, yaitu kompetensi dan disiplin.[[10]](#footnote-10)

Ketiga, Khoirinnisa El Karimah dalam skripsinya yang berjudul “Hubungan Stress dengan Kepuasan Kerja Karyawan di Tiga Direktorat Operasional PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO)”. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Niaga. Skripsi ini berfokus pada hubungan stress dengan kepuasan kerja karyawan. Skripsi tersebut menggunakan metode *field research* yaitu mengadakan penelitian langsung pada objek penelitian yang dituju dengan menggunakan observasi dan studi pustaka.

Penelitian tersebut berkesimpulan bahwa: 1) Kondisi stress sebagian besar karyawan di tiga Direktorat Operasional PT. PLN (Persero) cenderung rendah. Sedangkan kondisi kepuasan kerja sebagian besar karyawan tergolong tinggi. 2) Stres berhubungan negatif secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di tiga Direktorat Operasional PT. PLN (Persero) dengan kekuatan hubungan sedang.[[11]](#footnote-11)

Selanjutnya, perbandingan dari ketiga contoh skripsi tersebut tidak menyinggung secara utuh dengan judul skripsi yang saya tulis. Maka dari itu saya mencoba untuk melakukan penelitian tentang kasus ketidakpuasan kerja karyawan dibidang industri dengan judul upaya pendekatan *client-centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan. Perbedaan ketiga contoh skripsi di atas dengan skripsi yang saya tulis yaitu terletak pada pembahasannya yang lebih mengacu kepada ketidakpuasan kerja karyawan dibidang industri, faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja karyawan, kondisi psikologis karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja, dan menggunakan upaya pendekatan *client-centered*.

Kemudian metodologi penelitiannya juga berbeda dengan ketiga contoh skripsi di atas, skripsi yang saya tulis metodologi penelitiannya dengan jenis penelitian kualitatif, terjun langsung ke lapangan dan berupa deskriptif objektif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Selain itu, pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. **Kerangka Teori**
2. Pandangan tentang Sifat Manusia

Pandangan *client-centered* tentang sifat manusia menolak konsep tentang kecenderungan-kecenderungan negatif dasar. Rogers menunjukkan kepercayaan yang mendalam pada manusia. Ia memandang manusia tersosialisasi dan bergerak ke muka, berjuang untuk berfungsi penuh, serta memiliki kebaikan yang positif pada intinya yang terdalam. Model *client-centered* menolak konsep yang memandang terapis sebagai otoritas yang mengetahui yang terbaik dan yang memandang klien sebagai manusia pasif yang hanya mengikuti perintah-perintah terapis. Oleh karena itu, terapi *client-centered* berakar pada kesanggupan klien untuk sadar dan membuat putusan-putusan.

1. Ciri-ciri Pendekatan *Client-Centered*

Pendekatan *client-centered* difokuskan pada tanggung jawab dan kesanggupan klien untuk menemukan cara-cara menghadapi kenyataan secara lebih penuh. Klien, sebagai orang yang paling mengetahui dirinya sendiri, adalah orang yang harus menemukan tingkah laku yang lebih pantas bagi dirinya.

1. Tujuan-tujuan Terapeutik

Tujuan dasar terapi *client-centered* adalah menciptakan iklim yang kondusif bagi usaha membantu klien untuk menjadi seorang pribadi yang berfungsi penuh. Rogers sebagaimana dikutip oleh Corey terjemahan E. Koswara menyatakan menguraikan ciri-ciri orang yang bergerak ke arah menjadi bertambah teraktualkan sebagai berikut: 1) keterbukaan pada pengalaman, 2) kepercayaan terhadap organisme sendiri, 3) tempat evaluasi internal, dan 4) kesediaan untuk menjadi suatu proses.

Terapis *client-centered* membangun hubungan yang membantu di mana klien akan mengalami kebebasan yang diperlukan untuk mengeksplorasi area-area hidupnya yang sekarang dilingkari diditorsinya. Klien menjadi kurang defensive dan menjadi lebih terbuka terhadap kemungkinan-kemungkinan yang ada dalam dirinya maupun dalam dunia.[[12]](#footnote-12)

1. Nilai-nilai Keislaman

Nilai-nilai keislaman terkait dengan ketidakpuasan kerja karyawan yakni bahwa setiap manusia di dunia selalu merasa tidak pernah puas dengan apa yang sudah dimiliki. Berikut ini adalah penjelasan mengenai manusia hendaknya bersabar, ikhlas, dan bersyukur, yaitu:

1. Sabar

Pada hakikatnya sabar adalah sifat pengendalian diri seseorang terhadap segala sesuatu yang sedang menimpa dirinya. Ia berusaha menerima dengan ikhlas dan lapang dada terhadap ketentuan Allah SWT.

Firman Allah

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ ۚ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar. (QS. Al-Baqarah: 153) [[13]](#footnote-13)

1. Ikhlas

Ikhlas merupakan pembersihan dari pamrih kepada makhluk. Firman Allah

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Artinya: Katakanlah; sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam. (QS. Al-An’am: 162)

1. Syukur

Syukur merupakan ucapan, perbuatan, dan sikap terima kasih kepada Allah SWT atas nikmat yang diberikan. Firman Allah

فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ

Artinya: Karena itu, ingatlah kamu kepada-Ku niscaya Aku ingat (pula) kepadamu, dan bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu mengingkari (nikmat)-Ku. (QS. Al-Baqarah: 152)

1. Definisi Ketidakpuasan Kerja

Ketidakpuasan menurut kamus besar bahasa Indonesia memiliki arti tidak senang atau tidak suka atau tidak sesuai harapan, sedangkan menurut istilah ketidakpuasan kerja merupakan keadaan psikis yang tidak menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena tidak terpenuhinya kebutuhan secara memadai.[[14]](#footnote-14) Indikator ketidakpuasan kerja yaitu berupa munculnya perilaku negatif karyawan, korelasi negatif atau ketidakhadiran/ kemangkiran, menyuarakan keluhan karyawan, dan keluarnya karyawan atau pekerja.[[15]](#footnote-15)

1. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Baron & Byrne sebagaimana dikutip dari jurnal kepuasan kerja, bahwa ada dua kelompok faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor pertama yaitu faktor organisasi yang berisi kebijaksanaan perusahaan dan iklim kerja. Faktor kedua yaitu faktor individual atau karakteristik karyawan. Pada faktor individual ada dua prediktor penting terhadap kepuasan kerja yaitu status dan senioritas. Status kerja yang rendah dan pekerjaan yang rutin akan banyak kemungkinan mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain. Hal itu, berarti dua faktor tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja dan karyawan yang memiliki ketertarikan dan tantangan kerja akan lebih merasa puas dengan hasil kerjanya apabila mereka dapat menyelesaikan dengan maksimal.

Adapun faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu gaji, kondisi kerja, mutu pengawasan, teman sekerja, jenis pekerjaan, keamanan kerja, dan kesempatan untuk maju. Pendapat lain dikemukakan oleh Ghiselli dan Brown, ada lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja yaitu; kedudukan (posisi), pangkat (golongan), umur, jaminan finansial dan jaminan sosial, dan mutu pengawasan.[[16]](#footnote-16)

Dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:[[17]](#footnote-17)

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja*,* bakat, dan keterampilan.
2. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.
3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.
4. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosin dan sebagainya.

Banyak faktor yang telah diteliti sebagai faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja, diantaranya adalah gaji, kondisi kerja, dan hubungan kerja (rekan kerja dan atasan).[[18]](#footnote-18)

1. Gaji/imbalan yang dirasakan adil

Menurut penelitian Theriault, kepuasan kerja berfungsi dari jumlah absolut dari gaji yang diterima, sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Uang memang memiliki arti berbeda-beda untuk setiap orang. Jumlah gaji yang diperoleh dapat secara nyata mewakili kebebasan untuk melakukan apa yang ingin dilakukan.

Herzberg memasukkan faktor gaji ke dalam kelompok *Hygiene*. Jika gajinya dianggap terlalu rendah, karyawan akan merasa tidak puas. Namun jika dirasakan terlalu tinggi atau dirasakan sesuai dengan harapan, karyawan tidak lagi merasa tidak puas. Artinya tidak ada dampak pada motivasi kerjanya. Uang akan memiliki dampak terhadap motivasi kerja jika besarnya imbalan disesuaikan dengan tingginya prestasi kerja. Untuk mendapatkan penghasilan yang tinggi, karyawan akan memberikan *effort*, meningkatka motivasi kerjanya agar berhasil memperoleh penghasilan sesuai dengan yang diperlukannya.

1. Kondisi kerja yang menunjang

Ruangan kerja yang sempit, panas, yang cahaya lampunya menyilaukan mata, akan menimbulkan keengganan untuk bekerja. Orang akan sering mencai alasan untuk keluar dari ruangan kerjanya. Dalam kondisi seperti ini, kebutuhan-kebutuhan fisik yang terpenuhi akan memuaskan tenaga kerja.

1. Hubungan kerja (rekan kerja dan atasan)

Setiap orang dalam organisasi memiliki kaitan dengan pekerja lain. Terjadi diferensiasi mendatar dan tegak. Dalam perkembangannya, corak interaksi antarpekerjaan tumbuh berbeda-beda.

1. Hubungan kerja dengan rekan kerja
2. Hubungan kerja dengan atasan
3. Hubungan dengan bawahan.[[19]](#footnote-19)

Dampak perilaku kepuasan dan ketidakpuasan kerja telah banyak diteliti dan dikaji. Beberapa hasil penelitian tentang dampak kepuasan kerja terhadap produktivitas, ketidakhadiran dan keluarnya pegawai, dan dampak terhadap kesehatan.

1. Dampak terhadap produktivitas

Pada mulanya orang berpendapat bahwa produktivitas dapat di naikan dengan menaikan kepuasan kerja. Hubungan antara produktivitas dan kepuasan kerja sangat kecil. Vroom sebagaimana dikutip dari buku Munandar, mengatakan bahwa produktivitas dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor noderator di samping kepuasan kerja. Lowyer dan porter sebagaimana dikutip dari buku Munandar, menyatakan bahwa mengharapkan produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja jika tenaga kerja meresepsikan bahwa ganjaran instrinsik misalnya, rasa telah mencapai sesuatu dan ganjaran ekstrinsik misalnya, gaji yang diterima kedua-duanya adil dan wajar dan diasosiasikan dengan prestasi kerja yang unggul.

Jika tenaga kerja tidak memresepsikan ganjaran instrinsik dan ekstrinsik berasosiasi dengan prestasi kerja, maka kenaikan dalam prestasi kerja akan berkorelasi dengan kenaikan dalam kepuasan kerja.

1. Dampak ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja

Ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban-jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti atau keluar dari pekerjaan. Perilaku ini karena hanya akan mempunyai akibat-akibat ekonomis yang besar, maka lebih besar ia berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

Ketidakpuasan kerja pada tenaga kerja atau karyawan dapat di ungkapkan dalam berbagai macam cara. Misalnya, selain meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, menghindari sebagian tanggung jawab terhadap pekerjaan mereka.

1. Dampak terhadap kesehatan

Tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja, ialah untuk semua tingkatan jabatan, persepsi dari tenaga kerja bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dan kecakapan-kecakapan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental tinggi.

Meskipun jelas bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan kesehatan, hubungan kausalnya masih tidak jelas. Diduga bahwa kepuasan kerja menunjang tingkat dari fungsi fisik dan mental dan kepuassan sendiri merupakan tanda dari kesehatan. Tingkat dari kepuasan kerja dan kesehatan mungkin saling mengukuhkan sehingga peningkatan dari yang satu dapat meningkatkan yang lain dan sebaliknya yang satu mempunyai akibat yang negatif juga pada yang lain. Kepuasan kerja ialah untuk semua tingkatan jabatan, persepsi dari tenaga kerja bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dan kecakapan-kecakapan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental yang negatif juga pada yang lain.

1. **Metodologi Penelitian**

Metode penelitian adalah hal yang paling penting dilakukan dalam sebuah penelitian. Dalam skripsi ini, penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif yang tujuannya untuk mengetahui makna secara menyeluruh berdasarkan fakta-fakta.

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif yaitu pengamatan yang melibatkan pengukuran tingkat suatu ciri tertentu.[[20]](#footnote-20) Dalam hal ini, peneliti akan meneliti sebuah permasalahan yang ada di kecamatan Citangkil kota Cilegon yaitu mengenai upaya pendekatan *client-centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan.

1. Sumber Data
2. Data primer

Data primer adalah data yang langsung diambil dari sumbernya.[[21]](#footnote-21) Pada kasus ketidakpuasan kerja karyawan ini penulis dengan teknik meneliti secara langsung. Kemudian dari 25 orang karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja tersebut dipilih 6 orang karyawan yang tingkat ketidakpuasan kerjanya paling besar. Responden tersebut bernama MY, IN, BS, SN, NAF, dan MR.

1. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil dari hasil mengumpulkan orang lain. Data sekunder tersebut berupa jurnal faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja tahun 2009 yang diakses melalui internet, Skripsi Khoirinnisa El Karimah, *“Hubungan Stress Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di Tiga Direktorat Operasional PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO)”*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Malayu Hasibuan, *Managemen Sumber Daya Manusia*, dan buku *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi* karangan Gerald Corey, serta buku-buku lain yang terkait dengan judul skripsi di atas.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam melakukan penelitian ini peneliti berusaha menggunakan teknik-teknik yang sesuai dengan pedoman akademis dalam mengumpulkan data-data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi atau pola pengamatan adalah meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Observasi ini dilakukan untuk mengetahui faktor dan kondisi psikologis karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja di kecamatan Citangkil kota Cilegon. Penelitian tersebut dilakukan kepada 6 responden yang berada di kecamatan Citangkil kota Cilegon dan observasi dilakukan selama 9 bulan.

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tersebut.[[22]](#footnote-22) Dalam hal ini, penulis mewawancarai sejumlah enam karyawan yang termasuk dalam kriteria penelitian yaitu karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja di kecamatan Citangkil kota Cilegon. Wawancara dilakukan agar mengetahui faktor dan kondisi psikologis karyawan tersebut. Proses wawancara dilakukan sebanyak tiga kali pertemuan dan selama tiga jam.

1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan informasi yang didapatkan dari dokumen, yakni peninggalan tertulis, arsip-arsip, akta, ijazah, rapor, peraturan perundang-undangan, buku harian, surat-surat pribadi, catatan biografi, dan lain-lain yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti.[[23]](#footnote-23) Dokumentasi dilakukan dengan cara memotret responden yang dikonseling karena ketidakpuasan kerja.

1. Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah di lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan diganakan untuk menentukan fokus penelitian.

Analisis data juga mempunya berbagai jenis, Pertama umum:Metode analisis data yang bersifat umum merupakan cara penarikan kesimpulan dari hal yang bersifat umum menjadi yang bersifat khusus (individual).

Penarikan kesimpulan secara deduktif biasanya mempergunakan pola berpikir silogisme, dua pernyataan dan sebuah kesimpulan, yang kedua, yaitu Khusus**,** metode analisis bersifat khusus untuk menarik suatu kesimpulan terhadap hal-hal atau peristiwa-peristiwa dari data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang bisa ditarik kearah kesimpulan umum, maka untuk menilai fakta-fakta empiris yang ditemukan lalu dicocokan dengan teori-teori yang ada.

Kemudian yang ketiga, yaitu penarikan kesimpulan, metode penarikan kesimpulan ini merupakan hasil dari metode analisis yang bersifat umum dan khusus.[[24]](#footnote-24)

1. **Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan skripsi merupakan garis besar penyusunan skripsi yang bertujuan untuk memudahkan dan memahami secara keseluruhan isi skripsi. Adapun sistematika skripsi terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian pendahuluan, bagian isi, dan bagian akhir.

Bab pendahuluan berisi tentang halaman judul, abstrak, halaman pengesahan, halaman motto dan persembahan, daftar tabel dan daftar lampiran.

Bagian isi, Bagian ini terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, dan pembahasannya serta penutup.

Bab pertama, Pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, sistematika penulisan.

Bab kedua, Dalam bab ini berisikan tentang gambaran umum mengenai letak dan keadaan geografis, data kependudukan, dan objek penelitian yaitu di kecamatan Citangkil kota Cilegon dan sejumlah karyawan di perusahaan industri yang mengalami ketidakpuasan kerja.

Bab ketiga, Pada bab ini dibahas mengenai faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja karyawan di kecamatan Citangkil kota Cilegon yang berisi tentang, profil karyawan industri di kecamatan Citangkil kota Cilegon, faktor-faktor yang menghambat ketidakpuasan kerja karyawan, dan problematika kehidupan karyawan.

Bab keempat, Yang menjadi bahasan pada bab ini adalah upaya pendekatan *client-centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di kecamatan Citangkil kota Cilegon yang berisi tentang, kondisi psikologis karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja karyawan, penerapan upaya pendekatan *client-centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan, dan evaluasi upaya pendekatan *client-centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan.

Bab lima, Merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Bagian akhir skripsi berisi daftar pustaka serta beberapa lampiran yang mendukung skripsi ini.

**BAB II**

**KONDISI OBJEKTIF KECAMATAN CITANGKIL**

1. **Letak dan Keadaan Geografis kecamatan Citangkil kota Cilegon**
2. Letak dan Keadaan Geografis kecamatan Citangkil kota Cilegon

Kecamatan Citangkil terletak di bagian barat kota Cilegon provinsi Banten, sesuai dengan undang-undang No. 15 Tahun 1999 tentang Kotamadya Cilegon. Secara administratif kecamatan Citangkil terbagi dalam 7 kelurahan, 49 Rukun Warga (RW) dan 175 Rukun Tetangga (RT).[[25]](#footnote-25) Kecamatan Citangkil juga terletak pada garis 5 O 58’ 49.1”- 6 O 02’ 43.7”LS dan 105O 58’ 48.1”-106O 02’ 54.5” BT. Sebelah utara berbatasan dengan kecamatan Grogol dan selat sunda, sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Cilegon dan Jombang, dan selatan berbatasan dengan Kab. Serang, dan sebelah barat dengan kecamatan Ciwandan.

Luas daratan Kecamatan Citangkil adalah 22,98 km2 . Berdasarkan luas daerah menurut kelurahan di Kecamatan Citangkil, luas daerah terbesar adalah Kelurahan Warnasari Sedangkan luas daerah terkecil adalah Kelurahan Citangkil dengan luas 159,87 Ha. Kemudian kecamatan Citangkil dihuni oleh 67.513 jiwa dan kelurahan di Kecamatan Citangkil yang memiliki luas daerah terluas adalah Kelurahan Warnasari yaitu seluas 5,51 KM2 atau sebesar 23,98 % dari luas wilayah kecamatan Citangkil secara keseluruhan.

23

Sedangkan Kelurahan dengan luas terkecil yaitu kelurahan Citangkil dengan hanya memiliki luas wilayah sebesar 1,55 KM2 atau 6,74 % dari luas wilayah kecamatan Citangkil secara keseluruhan. Hal ini dapat dimaklumi karena Kelurahan Citangkil merupakan Kelurahan di Kecamatan Citangkil yang terdekat dengan pusat Pemerintahan Kota Cilegon, serta dekat dengan pusat perbelanjaan.[[26]](#footnote-26)

Kecamatan Citangkil secara geografis termasuk dataran sedang. Letak Kantor Kecamatan berjarak kurang lebih 3,5 KM ke Kantor Walikota Cilegon/Pusat Pemerintahan Kota Cilegon. Kantor kelurahan terjauh dari Kantor Kecamatan adalah Kantor Kelurahan Deringo (3 KM), sedangkan yang terdekat adalah kelurahan Kebonsari dengan jarak kurang dari 1 KM.[[27]](#footnote-27)

Batas wilayah kelurahan se-kecamatan Citangkil yaitu Pertama kelurahan Citangkil batas wilayah utara Ramanuju, batas wilayah selatan Taman Baru, batas wilayah barat Kebonsari, dan batas wilayah timur Masigit. Kedua kelurahan Kebonsari batas wilayah utara Warnasari, batas wilayah selatan Lebak Denok, batas wilayah barat Warnasari, dan batas wilayah timur Citangkil. Ketiga kelurahan Warnasari batas wilayah utara jalan raya lebak denok, batas wilayah selatan Deringo, batas wilayah barat Samangraya, dan batas wilayah timur Kebonsari.

Keempat kelurahan Samangraya batas wilayah utara Selat Sunda, batas wilayah selatan Banjar Negara, batas wilayah barat Kubangsari, dan batas wilayah timur Warnasari. Kelima kelurahan Lebak Denok batas wilayah utara Selat Sunda, batas wilayah selatan Kebonsari, batas wilayah barat desa Batu Kuda (kabupaten Serang), dan batas wilayah timur Taman Baru. Keenam kelurahan Taman Baru batas wilayah utara Citangkil, batas wilayah selatan desa Sigedong (kabupaten Serang), batas wilayah barat Lebak Denok, dan batas wilayah timur Ciwedus.

Terakhir ketujuh kelurahan Deringo batas wilayah utara Samangraya, batas wilayah selatan desa Batu Kuda (kabupaten Serang), batas wilayah barat Banjar Negara, dan batas wilayah timur Warnasari.**[[28]](#footnote-28)** Untuk lebih jelas data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1

Batas Wilayah Kelurahan Se-kecamatan Citangkil

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nama Kelurahan** | **Batas Wilayah Utara** | **Batas Wilayah Selatan** | **Batas Wilayah Barat** | **Batas Wilayah Timur** |
| Citangkil | Ramanuju | Taman baru | Kebonsari | Masigit |
| Kebonsari | Warnasari | Lebak Denok | Warnasari | Citangkil |
| Warnasari | Jalan Raya Lebak Denok | Deringo | Samangraya | Kebonsari |
| Samangraya | Selat Sunda | Banjar Negara | Kubangsari | Warnasari |
| Lebak Denok | Kebonsari | Ds. Batu Kuda (Kab. Serang) | Deringo | Taman Baru |
| Taman Baru | Citangkil | Ds. Sigedong (Kab. Serang) | Lebak Denok | Ciwedus |
| Deringo | Samangraya | Ds. Batu Kuda | Banjar Negara | Warnasari |

1. Keadaan Topografi kecamatan Citangkil kota Cilegon

Kelurahan-kelurahan di Kecamatan Citangkil berada pada ketinggian 42-67 meter di atas permukaan laut. Berdasarkan topografinya sebagian besar daerah ini berada di wilayah dataran sedang. Dataran sedang mempunyai ketinggian 45-100 meter di atas permukaan laut. Hanya Kelurahan Samangraya yang termasuk ke dalam kategori dataran rendah yaitu dataran yang mempunyai ketinggian kurang dari 45 meter di atas permukaan laut.

1. Kondisi Geografis Kelurahan di kecamatan Citangkil

Kondisi geografis kelurahan di kecamatan Citangkil yaitu pertama kelurahan Citangkil ketinggian dari permukaan laut 45 m, curah hujan rata-rata 123 mm, topografi daratan, dan rata-rata suhu udara 27° C. Kedua kelurahan Warnasari ketinggian dari permukaan laut 53 m, curah hujan rata-rata 123 mm, topografi daratan, dan rata-rata suhu udara 27° C. Ketiga kelurahan Taman Baru ketinggian dari permukaan laut 65 m, curah hujan rata-rata 123 mm, topografi daratan, dan rata-rata suhu udara 27° C.

Keempat kelurahan Kebonsari ketinggian dari permukaan laut 52 m, curah hujan rata-rata 123 mm, topografi daratan, dan rata-rata suhu udara 27° C. Kelima kelurahan Lebak Denok ketinggian dari permukaan laut 67 m, curah hujan rata-rata 123 mm, topografi daratan, dan rata-rata suhu udara 27° C. Keenam kelurahan Samangraya ketinggian dari permukaan laut 42 m, curah hujan rata-rata 123 mm, topografi daratan, dan rata-rata suhu udara 27° C. Terakhir ketujuh kelurahan Deringo ketinggian dari permukaan laut 53 m, curah hujan rata-rata 123 mm, topografi daratan, dan rata-rata suhu udara 27° C. Untuk lebih jelas data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.2

Kondisi Geografis Kelurahan di kecamatan Citangkil

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kelurahan** | **Ketinggian dari**  **permukaan laut**  **(m)** | **Curah Hujan**  **Rata-rata**  **(mm)** | **Topografi** | **Rata-rata**  **Suhu**  **Udara** |
| Citangkil | 45 | 123 | Daratan | 27°C |
| Warnasari | 53 | 123 | Daratan | 27°C |
| Taman Baru | 65 | 123 | Daratan | 27°C |
| Kebonsari | 52 | 123 | Daratan | 27°C |
| Lebak Denok | 67 | 123 | Daratan | 27°C |
| Samangraya | 42 | 123 | Daratan | 27°C |
| Deringo | 53 | 123 | Daratan | 27°C |

Iklim di Kecamatan Citangkil relatif sama dengan keadaan iklim di Indonesia pada umumnya yaitu beriklim tropis yang terjadi antara bulan November - April. Untuk musim kemarau terjadi antara bulan Mei - Oktober. Besarnya curah hujan rata-rata bulanan adalah 123mm. Sedangkan suhu rata – rata bulanan wilayah kecamatan Citangkil adalah sebesar 27°C.[[29]](#footnote-29)

1. **Data Kependudukan Karyawan Industri Di Kecamatan Citangkil Kota Cilegon**

Data kependudukan karyawan industri di kecamatan Citangkil kota Cilegon berdasarkan keagamaan, pendidikan, ekonomi, pekerjaan, kondisi sosial, dan kondisi budaya adalah sebagai berikut:

1. Keagamaan

Sarana peribadatan terbanyak yang ada di kecamatan Citangkil pada tahun 2015 sampai saat ini adalah mushola dan masjid, yakni sebanyak 88 dan 69 bangunan, sedangkan tempat peribadatan lainnya masih belum ada. Hal ini dikarenakan mayoritas dari penduduk yang ada di kecamatan Citangkil adalah muslim.[[30]](#footnote-30)

Kemudian, bangunan pondok pesantren dan majelis taklim di kecamatan Citangkil pada tahun 2015 sampai saat ini yakni, 12 unit bangunan pondok pesantren dan 82 unit majelis taklim.

1. Pendidikan

Berdasarkan pendidikan, penduduk kecamatan Citangkil yang tamatan SMA/sederajat yaitu 23.759 jiwa, kemudian tamat SMP/sederajat 11.851 jiwa, tamatan SD/sederajat ada 10.164 jiwa sedangkan paling rendah adalah tamatan akademi atau perguruan tinggi yaitu sebanyak 4.140 jiwa. Jumlah sarana pendidikan yang ada di kecamatan Citangkil dirinci dari tingkat pendidikan TK ada sebanyak 23 sekolah. Kemudian Sarana pendidikan untuk SD/Ibtidaiyah ada 27 unit, sarana pendidikan untuk SMP/sederajat ada 14 sekolah, sarana pendidikan untuk SMA/sederajat ada 12 sekolah, serta 3 sekolah tinggi di kecamatan Citangkil.

1. Ekonomi

Kecamatan Citangkil merupakan Kecamatan yang memiliki jumlah industri paling banyak di kota Cilegon. Terdapat 47 industri besar di kecamatan Citangkil, tepatnya 43 di Kelurahan Warnasari, 3 di Kelurahan Samangraya dan 1 di Kelurahan Kebonsari.

Sedangkan, Industri sedang ada 10 unit, yakni 1 Perusahaan terdapat di Kelurahan Deringo, 1 perusahaan di Kelurahan Lebak denok, 5 perusahaan di Kelurahan Warnasari dan 3 perusahaan di Kelurahan Kebonsari. Selain itu, masih banyak industri kecil dan mikro yang menyebar di Kecamatan Citangkil.[[31]](#footnote-31)

1. Pekerjaan

Berdasarkan jumlah data kependudukan, pekerjaan rata-rata di kecamatan Citangkil adalah karyawan swasta yang bekerjanya di bidang industri sebanyak 8. 849 jiwa atau 11,99%. Hal tersebut, sesuai dengan wilayah kecamatan Citangkil yang memiliki jumlah industri paling banyak. Jadi, tidak heran apabila minat penduduk yang bekerja di perusahaan industri cukup banyak. Apalagi dengan berbagai macam tawaran gaji yang menggiurkan sehingga, penduduk pun lebih memilih bekerja di perusahaan industri. Selain itu, banyak terdapat usaha industri rumahan yang menyebar di kecamatan Citangkil.

1. Kondisi sosial

Kondisi sosial di kecamatan Citangkil sama seperti di kecamatan-kecamatan lainnya yang ada di kota Cilegon terdapat gotong royong, karang taruna pemuda pemudi, pengajian setiap seminggu sekali di masjid, kegiatan peringatan hari besar islam seperti Muharraman, muludan, takbiran, pawai obor menjelang puasa ramadhan dan menjelang Hari Raya Idul Fitri dan Idul Adha.

Kegiatan nasional peringatan 17 Agustus, jalan santai atau jalan sehat, sepeda santai, panjat pinang, dan busana perjuangan. Selain itu, masyarakat juga masih kental dengan ngeriung, tahlilan, ngehaul, safaran yaitu rabu minggu ketiga, aqiqah, dan membuat punar atau nasi kuning apabila anak perempuannya sudah baligh atau haid. [[32]](#footnote-32)

1. Kondisi Budaya

Kondisi budaya di kecamatan citangkil sama seperti kecamatan-kecamatan lainnya yang ada di kota Cilegon yaitu terdapat kesenian yang bernama beladiri pencak silat. Busana yang dipakai pemain biasanya berwarna hitam atau gelap yaitu, baju kampret, celana pangsi, dan ikat kepala. Biasa dipentaskan siang atau malam hari di panggung atau di tanah lapang. Kesenian debus, kesenian ini banyak menggunakan magis.

Ada beberapa tambahan pertunjukkan sehingga banyak peralatan yang membahayakan seperti golok, pecahan kaca, paku, gergaji, dan palu. Selain itu, terdapat pula kegiatan seperti marawis, gambus, kosidahan, kuda lumping. Sedangkan permainan tradisional yang saat ini masih dilakukan oleh masyarakat antara lain, congklak, gobag sodor, gatrik, belkes, benteng-bentengan, lompat karet, jingklong, dan hong-hongan.[[33]](#footnote-33)

Jadi, data kependudukan yang ada di kecamatan Citangkil kota Cilegon yaitu berdasarkan keagamaan ialah mayoritas penduduknya memeluk agama islam. Dari segi pendidikan, penduduknya lebih banyak lulusan SMA sebanyak 23.759 jiwa. Kemudian ekonomi penduduknya ialah usaha industri rumahan. Pekerjaan penduduknya mayoritas sebagai karyawan industri. Dan kondisi sosial dan budayanya sama seperti kecamatan-kecamatan lainnya yang ada di kota Cilegon kental dengan tradisi, adat istiadat, dan kebiasaan yang dilakukan secara turun temurun.

**BAB III**

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

1. **Profil Karyawan Industri di Kecamatan Citangkil Kota Cilegon**

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti dapat menggambarkan secara umum profil karyawan di kecamatan Citangkil yang bekerja di perusahaan industri. Secara umum, profil karyawan tersebut yaitu berjumlah enam orang responden untuk diwawancarai. Berikut ini adalah profil responden karyawan yang bekerja di perusahaan industri yang mengalami ketidakpuasan kerja yang berada di kecamatan Citangkil kota Cilegon yaitu:

Pertama, profil responden MY berada di alamat Kp. Denok, pendidikan terakhir SMK dengan jurusan listrik. Kemudian bekerja di PT. Krakatau Posco ICT yang berada di Kramatwatu. Serta bekerja di bagian atau jabatannya sebagai *maintenance* dan sudah hampir tiga tahun bekerja di perusahaan tersebut. Status MY di perusahaan tersebut merupakan karyawan kontrak.[[34]](#footnote-34)

Kedua, profil responden IN berada di alamat Lebak Denok dan pendidikan terakhirnya adalah D2 jurusan teknik industri kimia. Kemudian bekerja di PT. Asahimas Chemical yang berada di Gunung Sugih. Dan bekerja di bagian operator dan sudah bekerja sekitar dua tahun sepuluh bulan. Status IN di perusahaan tersebut merupakan karyawan permanen.[[35]](#footnote-35)

Ketiga, profil responden BS berada di alamat Kp. Denok Julalen dan pendidikan terakhirnya adalah SMK jurusan teknik mesin. Kemudian bekerja di PT. Tristan yang berada di Suralaya. Dan bekerja di bagian atau jabatannya sebagai SIS *(Site Investigatiom Survey)* dan sudah bekerja hampir setahun. Status BS di perusahaan tersebut merupakan karyawan kontrak.[[36]](#footnote-36)

Keempat, profil responden SN berada di alamat Kedawung dan pendidikan terakhirnya adalah SMK jurusan kimia industri. Kemudian bekerja di PT. Krakatau Posco yang berada di Samangraya Kawasan Industri Krakatau Steel. Dan bekerja di bagian atau jabatannya sebagai operator dan sudah bekerja hampir dua tahun. Status SN di perusahaan tersebut merupakan karyawan permanen.[[37]](#footnote-37)

Kelima, profil responden NAF berada di alamat Samangraya dan pendidikan terakhirnya adalah SMEA jurusan akuntansi. Kemudian bekerja di PT. PEMI yang berada di Balaraja. Dan bekerja di bagian atau jabatannya di produksi dan sudah bekerja selama setahun. Status NAF di perusahaan tersebut merupakan karyawan kontrak.[[38]](#footnote-38)

Keenam, profil responden MR berada di alamat Citangkil dan pendidikan terakhirnya SMK jurusan teknik mesin. Kemudian bekerja di PT. KHI yang berada di Cigading. Dan bekerja di bagian atau jabatannya di produksi dan sudah bekerja hampir dua tahun. Status MR di perusahaan tersebut merupakan karyawan permanen.[[39]](#footnote-39) Sebagai bahan perbandingan data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1

Profil responden yang mengalami ketidakpuasan kerja

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama** | **Alamat** | **Pendidikan** | **Perusahaan Industri** | **Jabatan** | **Status** |
| 1. | MY | Kp. Denok | SMK jurusan Listrik | PT. Krakatau Posco ICT | *Maintenance* | Menikah |
| 2. | IN | Lebak Denok | D2 Teknik Industri Kimia | PT. Asahimas Chemical | Operator | Lajang |
| 3. | BS | Kp. Denok Julalen | SMK jurusan Teknik Mesin | PT. Tristan | SIS *(Site investigation Survey)* | Lajang |
| 4. | SN | Kedawung | SMK jurusan Kimia Industri | PT. Krakatau Posco | Operator | Lajang |
| 5. | NAF | Delingseng | SMEA jurusan Akuntansi | PT. PEMI | Produksi | Lajang |
| 6. | MR | Citangkil | SMK jurusan Teknik Mesin | PT. KHI | Produksi | Lajang |

1. **Faktor-faktor yang Menghambat Ketidakpuasan Kerja Karyawan**

Baron & Byrne sebagaimana dikutip dari jurnal kepuasan kerja, bahwa ada dua kelompok faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor pertama yaitu faktor organisasi yang berisi kebijaksanaan perusahaan dan iklim kerja. Faktor kedua yaitu faktor individual atau karakteristik karyawan. Pada faktor individual ada dua prediktor penting terhadap kepuasan kerja yaitu status dan senioritas.[[40]](#footnote-40)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti dapat menggambarkan secara umum faktor-faktor yang menghambat ketidakpuasan kerja karyawan di kecamatan Citangkil yang bekerja di perusahaan industri, yaitu sebagai berikut:

1. Responden MY

MY adalah salah satu karyawan yang bekerja di perusahaan industri yang bernama PT. Krakatau Posco ICT yang berada di Kramatwatu. Ketika bekerja di perusahaan industri tersebut, MY mengungkapkan mengalami faktor ketidakpuasan kerja, antara lain:

1. Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.[[41]](#footnote-41) Menurut MY, interaksi sosial dan komunikasi yang terjadi antar grup karyawan kurang baik, hal tersebut terjadi dikarenakan adanya perbedaan tingkat jabatan dan perbedaan usia antara grup karyawan senior dan grup karyawan junior.

1. Faktor Finansial

Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan.[[42]](#footnote-42) Faktor finansial tersebut berhubungan dengan jaminan kesehatan yang diberikan oleh pihak PT. Krakatau Posco ICT. Perusahaan industri tersebut kurang peduli terhadap jaminan kesehatan dan keselamatan karyawan. Sehingga MY kesal, dikarenakan ada salah satu rekan kerjanya yang mengalami kecelakaan di tempat kerja. Tetapi, korban kecelakaan tersebut tidak segera ditangani oleh pihak bagian jaminan kesehatan atau tidak segera dibawa ke tempat perawatan.[[43]](#footnote-43)

1. Faktor fisik

Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan dan salah satunya adalah pengaturan waktu dan waktu istirahat.[[44]](#footnote-44) MY mengeluhkan faktor waktu istirahat yang kurang, sebab bekerja di perusahaan industri cukup melelahkan. MY bekerja di perusahaan tersebut seperti robot yang terus bekerja dan diberi sedikit waktu istirahat. Terkadang juga ada lembur kerja yang informasinya secara mendadak. Selain itu, untuk pemenuhan kebutuhan seperti konsumsi kurang tercukupi. Bahkan MY sampai merasa sangat lelah dan hampir sakit.

1. Kompetensi

Berdasarkan pendidikan terakhir MY yaitu SMK dengan jurusan listrik dan kemudian bekerja di PT. Krakatau Posco ICT dengan jabatan atau di bagian *maintenance* merupakan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh MY. Tidak ada yang MY keluhkan untuk pekerjaan dengan jabatan atau di bagian *maintenance* sebab MY sudah mempelajarinya sejak duduk di bangku sekolah.[[45]](#footnote-45)

1. Responden IN

IN adalah salah satu karyawan yang bekerja di perusahaan industri yang bernama PT. Asahimas Chemical. Ketika bekerja di perusahaan tersebut, IN menjelaskan bahwa IN mengalami faktor-faktor yang menghambat ketidakpuasan kerja, yaitu:

1. Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.[[46]](#footnote-46) Selama bekerja di PT. Asahimal Chemical hubungan kerja dengan atasan dan atau dengan sesama keryawan terjalin dengan baik. IN memang karyawan junior tetapi karyawan yang sudah senior atau yang lebih lama bekerja di perusahaan industri tersebut bersikap baik. Hubungan kerja yang terjalin cukup baik dan membuat nyaman saat bekerja.[[47]](#footnote-47)

1. Faktor Finansial

Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan.[[48]](#footnote-48) Gaji yang didapat sesuai dengan pendidikan terakhirnya yang merupakan lulusan D2 Teknik Industri Kimia. Untuk penghasilan atau gaji yang didapat merupakan sudah menjadi prosedur perusahaan.

Untuk faktor finansial yaitu salah satunya gaji yang didapat selama bekerja sesuai dengan harapan. Gaji tersebut dapat memenuhi kebutuhan hidup IN dan juga keluarga. Sebagian gaji IN tabung untuk kebutuhan masa depan. Tidak ada tuntutan dari pihak keluarga mengenai kebutuhan ekonomi.

1. Faktor Fisik

Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan dan salah satunya adalah pengaturan waktu dan waktu istirahat.[[49]](#footnote-49) Tidak ada masalah pengaturan waktu bekerja dan waktu istirahat. Sebab, semuanya sudah sesuai dengan prosedur perusahaan dan sesuai dengan jadwal selama bekerja. Begitu juga dengan adanya kerja lembur pun sudah sesuai dengan pengaturan waktu dalam shift bekerja.

1. Kompetensi

Kompetensi yang IN dapat selama belajar di bangku sekolah tidak sesuai dengan pekerjaan yang IN kerjakan. IN merasa bahwa ilmu dan pelajaran yang didapat menjadi sia-sia atau tidak dipergunakan di dunia kerja. Hal tersebut yang membuat IN merasakan ketidakpuasan kerja. Selalu berpikir untuk keluar dari tempatnya bekerja dan menyimpan lamaran di perusahaan industri yang lain.[[50]](#footnote-50)

1. Responden BS

BS adalah salah satu karyawan yang bekerja di perusahaan industri yang bernama PT. Tristan yang berada di Indonesia Power di Suralaya. Ketika di perusahaan tersebut, BS menjelaskan bahwa BS mengalami faktor-faktor yang menghambat ketidakpuasan kerja, yaitu:

1. Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.[[51]](#footnote-51) Ketika bekerja di PT. Tristan BS menjadi karyawan yang usianya paling muda dari karyawan yang lain. BS merupakan karyawan yang selalu dimintai bantuan oleh karyawan lain yaitu karyawan yang usianya lebih tua dari BS.

Selama bekerja, BS lebih banyak dimintai bantuan oleh karyawan senior untuk membeli makanan atau dibuatkan kopi dan teh. sedangkan dalam menyelesaikan pekerjaannya BS tidak begitu sibuk. BS sibuk melayani permintaan karyawan senior. BS merasa kurang nyaman tetapi karena BS menghormati mereka jadi, BS tunduk dan patuh.[[52]](#footnote-52)

1. Faktor finansial

Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan.[[53]](#footnote-53) BS bekerja di perusahaan tersebut mendapatkan gaji yang kecil dan tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dan keluarganya selama sebulan. BS kurang nyaman dan ingin mencari pekerjaan yang gajinya lebih besar. Sedangkan banyak pengeluaran yang harus BS penuhi yaitu memberi sebagian gajinya kepada orangtuanya dan keponakan-keponakannya.

1. Faktor Fisik

Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan dan salah satunya adalah pengaturan waktu dan waktu istirahat.[[54]](#footnote-54) Tidak ada keluhan untuk masalah faktor fisik yang merupakan kondisi fisik karyawan atau pengaturan waktu bekerja dan waktu istirahat. BS hanya merasa lelah ketika dimintai bantuan oleh karyawan senior karena harus bolak-balik keluar masuk tempat bekerja.[[55]](#footnote-55)

1. Kompetensi

Kompetensi yang didapat selama duduk di bangku sekolah berbeda dengan pekerjaan yang BS kerjakan yaitu SIS (Site Investigation Survey). Sedangkan pendidikan terakhir BS adalah SMK jurusan teknik mesin. Tetapi, karena BS senang dengan ilmu mengenai komputer maka cukup mudah.[[56]](#footnote-56)

1. Responden SN

SN adalah salah satu karyawan yang bekerja di perusahaan industri yang bernama PT. Krakatau Posco di Samangraya Kawasan Industri Krakatau Steel. Ketika bekerja di perusahaan tersebut, SN menjelaskan bahwa SN mengalami ketidakpuasan kerja, yaitu:

1. Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.[[57]](#footnote-57) Faktor inilah yang membuat SN mengalami ketidakpuasan kerja dikarenakan kurang adanya komunikasi yang baik antar karyawan yang senior dan junior. SN adalah karyawan industri yang masih junior dan banyak belajar ketika bekerja di PT. Krakatau Posco.

SN berusaha menjalin hubungan kerja yang baik dengan karyawan senior. Namun, ada saja karyawan yang enggan berhubungan kerja dengan baik. SN selalu dianggap remeh karena karyawan junior dan hal tersebut membuat SN menjadi tidak nyaman bekerja.

1. Faktor Finansial

Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan.[[58]](#footnote-58) Tidak ada masalah dengan faktor finansial karena sesuai dengan harapan. Gaji tersebut dapat mencukupi kebutuhan hidup dan keluarga.

1. Faktor Fisik

Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan dan salah satunya adalah pengaturan waktu dan waktu istirahat.[[59]](#footnote-59) Untuk masalah pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat kerja sudah sesuai dengan aturan perusahaan dan tidak ada kendala.[[60]](#footnote-60)

1. Kompetensi

Pendidikan terakhir SN SMK jurusan kimia industri dan kemudian bekerja di perusahaan industri di bagian operator membuat SN bersemangat ketika bekerja. Ada beberapa hal yang tidak SN mengerti kemudian bertanya kepada karyawan senior. Tetapi, ada beberapa diantara mereka yang tidak menyukain SN karna kemampuan yang dimiliki.[[61]](#footnote-61)

1. Responden NAF

NAF adalah salah satu karyawan yang bekerja di perusahaan industri yang bernama PT. PEMI di Balaraja. Ketika bekerja di perusahaan tersebut, NAF menjelaskan bahwa NAF mengalami ketidakpuasan kerja, yaitu:

1. Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.[[62]](#footnote-62) Ada beberapa karyawan yang terkadang membuat NAF kesal tetapi hal tersebut dapat diatasi sendiri. NAF tidak ingin hubungan kerja dengan karyawan yang lainnya menjadi kurang dengan baik. Ketika itu, NAF sakit saat bekerja lalu ada karyawana lain yang membantu dan mengingatkan untuk istirahat kemudian makan siang.[[63]](#footnote-63)

1. Faktor Finansial

Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan.[[64]](#footnote-64) Penghasilan atau gaji yang didapat selama bekerja di perusahaan industri cukup untuk kebutuhan ekonomi. Untuk mendapat gaji yang besar terkadang NAF sampai lembur bekerja. Hal itu membuat NAF kurang menjaga kesehatan. Selain itu, untuk memenuhi kebutuhan biaya sekolah adik dan memberi sedikit uang untuk kakak yang belum bekerja.

1. Faktor Fisik

Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan yaitu salah satunya kondisi kesehatan karyawan.[[65]](#footnote-65) NAF selalu merasa lelah dengan kondisi fisik yang semakin lama semakin memburuk karena terlalu lelah bekerja. Apalagi ketika NAF harus terpaksa bekerja lembur karena harus kejar target. Memang dari hasil lembur NAF mendapatkan gaji yang cukup tetapi tetap terkadang mengeluh karena terlalu lelah.[[66]](#footnote-66)

1. Kompetensi

Pendidikan terakhir NAF SMEA jurusan akuntansi dengan pekerjaannya di PT. PEMI jauh berbeda. Tetapi, karena sebelum bekerja pun sudah diberi arahan dan diajarkan oleh karyawan yang lebih senior maka NAF pun belajar.[[67]](#footnote-67)

1. Responden MR

MR adalah salah satu karyawan yang bekerja di perusahaan industri yang bernama PT. KHI di Cigading. Ketika bekerja di perusahaan tersebut, MR menjelaskan bahwa MR mengalami ketidakpuasan kerja, yaitu:

1. Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.[[68]](#footnote-68) Ketika MR bekerja, ada karyawan yang tidak menyukainya. MR tetap bekerja sebaik mungkin dan berkonsultasi kepada atasan. Kemudian, atasan memberi saran supaya tetap menjalin hubungan kerja yang baik karena dalam dunia kerja pasti terdapat seseorang yang tidak suka atau iri.[[69]](#footnote-69)

1. Faktor Finansial

Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan.[[70]](#footnote-70) Gaji yang didapat selama bekerja kurang sesuai dengan harapannya. Karena MR membutuhkan banyak uang untuk mencukupi kebutuhan ekonomi keluarga. MR bekerja lebih banyak lembur bahkan di hari sabtu pun bekerja. Memang lelah dengan keadaan tersebut sedangkan gaji yang didapat tidak begitu besar. Kemudian banyak tuntutan kebutuhan ekonomi yang membuat MR semakin tidak nyaman.

1. Faktor Fisik

Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan yaitu salah satunya kondisi kesehatan karyawan.[[71]](#footnote-71) MR tidak nyaman dan ingin mencari pekerjaan industri yang lain. Hal tersebut dikarenakan pengaturan waktu kerja yang cukup melelahkan. Hampir setiap hari MR harus bekerja lembur seperti robot tidak ada istirahat yang cukup. Pada saat itu MR pernah mengalami lembur mendadak. MR semakin jenuh dan ingin keluar dari perusahaan tersebut.[[72]](#footnote-72)

1. Kompetensi

Pendidikan terakhir MR yaitu SMK jurusan teknik mesin dan kemudian bekerja di bagian produksi. Tidak ada masalah dengan kompetensi karena ketika bekerja MR dibantu dan diajarkan oleh karyawan yang lainnya. Selama duduk di bangku sekolah pun sudah diajarkan dan pernah mengikuti PPL (Pelatihan Praktek Lapangan).[[73]](#footnote-73)

Jadi, kesimpulan dari faktor-faktor ketidakpuasan kerja yang dialami oleh enam responden ialah faktor sosial berupa hubungan kerja antar karyawan yang terjalin kurang baik adanya kecemburuan antara karyawan junior dan karyawan senior, faktor finansial berupa gaji atau penghasilan yang kecil, dan faktor fisik berupa pengaturan waktu kerja yang lebih banyak lembur.

1. **Problematika Kehidupan Karyawan**

Berikut ini adalah hasil dari penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menggambarkan tentang problematika kehidupan karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja di perusahaan industri yang berbeda-beda. Peneliti melakukan penelitian dan wawancara kepada enam orang responden yang ada di daerah kecamatan Citangkil kota Cilegon.

1. Responden MY

MY adalah anak pertama dari 2 bersaudara yang bekerja di salah satu perusahaan industri yang bernama PT. Krakatau Posco ICT yang berada di Kramatwatu. MY merupakan tulang punggung keluarga yang membantu orangtuanya untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Selain itu, MY pun mempunyai 2 adik kandung yang masih bersekolah. Ayah MY juga bekerja tetapi penghasilan yang didapat tidak dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga karena ayah MY hanya bekerja sebagai buruh.

Sedangkan kebutuhan ekonomi sangat diperlukan untuk membiayai 2 adik kandungnya, kemudian untuk makan sehari-hari, dan kebutuhan hidup MY yang juga sudah berkeluarga. Tetapi MY belum mempunyai keturunan, MY juga harus memenuhi kebutuhan hidup istri baik dari segi kebutuhan makan sehari-hari dan atau kebutuhan sandang, pangan, dan papan istrinya.

Memang tidak ada tuntutan dari istri MY terkait penghasilan MY tetapi MY harus pandai-pandai membagi penghasilan. Sebab, selain untuk kebutuhan keluarganya MY juga harus memberikan sebagian penghasilannya untuk orangtua dan 2 adik kandung yang masih duduk di bangku sekolah.

Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh MY, sebagai berikut:*“penghasilan selama bekerja saya tabung untuk membuat warung di depan rumah. Saya berharap hasil dari berjualan dapat membantu kebutuhan ekonomi. Tidak ada masalah yang terjadi kepada istri saya karena harus membagi gaji saya dengan orangtua dan dua adik. Walaupun memang penghasilan saya tidak begitu banyak”*.[[74]](#footnote-74)

1. Responden IN

IN adalah anak pertama dari 1 bersaudara, IN bekerja di perusahaan industri yang bernama PT. Asahimas Chemical yang berada di Cigading. IN mempunyai adik yang masih duduk di bangku sekolah dan masih mempunyai ibu dan ayah. Ayah IN pun masih produktif bekerja dan ibunya hanya seorang ibu rumah tangga. Menurut IN, selama bekerja di perusahaan industri IN tidak mendapatkan tuntutan ekonomi dari pihak orangtuanya ataupun adiknya.

Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh IN, sebagai berikut: *“permasalahan ekonomi masih terpenuhi dengan baik dan orangtua bersyukur dengan gaji yang saya dapat. Untuk kebutuhan sekaligus biaya sekolah adik, saya hanya sekedar membantu karena sepenuhnya masih ditanggung oleh ayah. Jadi, untuk masalah ekonomi cukup baik dan tak ada kendala ataupun tuntutan”.*[[75]](#footnote-75)

1. Responden BS

BS adalah anak terakhir dan kakak-kakaknya sudah menikah dengan pasangannya masing-masing dan juga sudah tidak tinggal serumah lagi dengan orangtuanya. BS bekerja untuk membantu orangtuanya yang sudah agak tua dan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hanya saja penghasilan atau gaji yang didapat tidak begitu cukup untuk membantu kebutuhan hidup. Sehingga ayah BS pun membuka usaha seperti warung dan menjual gas elpiji adapula sembako.

Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh BS, sebagai berikut: *“tidak ada tuntutan dari orangtua hanya saja saya mempunyai keponakan yang banyak dan apabila semua keponakan datang ke rumah untuk kumpul keluarga, mau tidak mau saya harus mengeluarkan sedikit uang untuk diberikan kepada mereka. Saya merasa kurang dengan penghasilan atau gaji yang didapatnya selama bekerja. Untuk kebutuhan hidup saja terkadang saya masih meminta kepada ayah”.*[[76]](#footnote-76)

1. Responden SN

SN adalah anak kedua dari empat bersaudara, SN bekerja di perusahaan industri yang bernama PT. Krakatau Posco yang berada di Samangraya Kawasan Industri Krakatau Steel. SN mempunyai seorang kakak, tiga orang adik yang dua adiknya masih duduk di bangku sekolah, dan masih mempunyai ibu dan ayah. Ayah SN adalah seorang buruh sedangkan ibunya hanya seorang ibu rumah tangga.

Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh SN, sebagai berikut: *“selama bekerja tidak ada tuntutan gaji dari orangtua, kakak, dan ketiga adik. Kebutuhan ekonomi dapat tercukupi karena saya membantu ayah dalam pemenuhan kebutuhan hidup. Selain itu, saya juga membiayai kedua adik yang masih duduk di bangku sekolah. Sebab, ayah bekerja sebagai buruh dengan penghasilan tidak menentu. Orangtua senang dan bangga kepada saya”*.[[77]](#footnote-77)

Tidak ada tuntutan atau keinginan yang berlebihan dari ayah dan ibunya, karena keduanya bersyukur atas apa yang sudah diberikan SN untuk keluarga. Sejak SN bekerja, permasalahan ekonomi yang sempat dihadapi kini sudah membaik dan tercukupi.

1. Responden NAF

NAF adalah seorang perempuan dari dua bersaudara dan NAF anak kedua dan masih mempunyai ibu dan ayah. Selama NAF bekerja di perusahaan industri yang bernama PT. PEMI, NAF dapat sedikit membantu kebutuhan ekonomi keluarganya. Dan NAF pun membantu membiayai adiknya yang masih duduk di bangku sekolah sedangkan kakaknya belum mendapat pekerjaan. Jadi, NAF pun bekerja keras untuk membantu ibu dan ayahnya.

Sebab, ayah NAF sudah tidak bekerja lagi dikarenakan usianya sudah agak tua sedangkan ibunya membuka usaha kecil-kecilan yaitu kue gipang. Setiap hari ibunya membuat gipang dibantu dengan ayahnya yang membantu menjemur beras ketan di lapangan.

Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh NAF, sebagai berikut: *“saya pergi kerja dari Cilegon ke Balaraja saat subuh. Orangtua terkadang khawatir karena jarak tempuh yang jauh. Walaupun saya tidak dapat memberi banyak bantuan untuk keluarga tetapi tetap merasa senang. Tidak ada tuntutan apapun dari pihak orangtua dan saya memberi sedikit gaji untuk kakak yang belum bekerja”*.[[78]](#footnote-78)

Ketika itu, kakak NAF sulit untuk mencari pekerjaan dan kakaknya hanya berada di rumah saja. NAF pun berusaha supaya dapat banyak membantu kebutuhan hidup keluarganya dan kebutuhan dirinya. Meskipun terkadang NAF sampai jatuh sakit karena terlalu lelah dalam bekerja dengan jarak tempuh yang jauh.

1. Responden MR

MR adalah seorang laki-laki yang masih mempunyai kedua orangtua dan MR merupakan anak kedua dari dua bersaudara. MR mempunyai kakak yang masih kuliah dan adik yang masih balita. Ayah MR juga masih aktif bekerja dan ibu MR seorang ibu rumah tangga. Selama bekerja di PT. KHI, MR berusaha untuk membantu masalah kebutuhan ekonomi keluarga dan kebutuhan hidup MR.

Meskipun ayah MR masih bekerja dan MR pun bekerja tetap saja kebutuhan ekonomi belum tercukupi. Karena MR mempunyai adik yang masih balita dan kebutuhan untuk membeli susu formula serta kebutuhan yang lainnya cukup banyak. Sehingga terkadang ibunya menuntut untuk memenuhi hal tersebut. MR sudah berusaha membantu tetapi, dengan gaji atau penghasilan yang tidak begitu besar membuatnya merasa kurang puas.

Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh MR, sebagai berikut: *“adanya tuntutan kebutuhan ekonomi dari ibu membuat semakin lelah. Ayah masih bekerja juga membiayai kuliah kakak serta kebutuhan ekonomi yang lain. saya dan ayah bersama-sama membantu kebutuhan ekonomi. saya tetap sabar dalam menghadapi masalah ini dan berusaha memberikan yang terbaik kepada keluarga”.*[[79]](#footnote-79)

Jadi, kesimpulan hasil penelitian melalui wawancara yang telah dilakukan peneliti berdasarkan keenam responden yang mengalami problematika kehidupan yang beragam. Salah satunya ada tuntutan dari pihak keluarga berdasarkan faktor finansial yaitu berupa gaji yang kecil. Sehingga selain dari pihak responden ada pula pihak keluarga yang merasa tidak puas.

Selain itu, ada pula responden yang cukup puas dengan gaji yang tidak begitu besar tetapi tidak ada tuntutan kebutuhan ekonomi dari pihak keluarga. Kemudian, responden-responden yang mengalami ketidakpuasan kerja tetap berusaha memberikan yang terbaik untuk keluarganya baik kebutuhan ekonomi atau pun kebutuhan hidup lainnya.

**BAB IV**

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

1. **Kondisi psikologis karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja**

Berikut ini adalah kondisi psikologis enam responden yang mengalami ketidakpuasan kerja berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui kegiatan wawancara:

1. Responden MY

Kondisi psikologis MY selama bekerja diperusahaan industri PT. Krakatau Posco ICT ialah merasa kesal, sedih, lelah, tidak nyaman, pesimis, dan ingin keluar dari perusahaan tersebut. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh MY, sebagai berikut: *“saya ingin mencari pekerjaan yang baru di tempat dan suasana yang nyaman. Tidak seperti saat ini, saya sangat sedih dan lelah. Karena sangat kesal, saya sudah tidak ingin bekerja dengan baik. Saya tidak ingin diperlakukan seperti robot ketika bekerja sebab sayya hanya manusia biasa yang bisa lelah”.*[[80]](#footnote-80)

1. Responden IN

Kondisi psikologis IN selama bekerja di PT. Asahimas Chemical ialah sabar, sedih, dan berusaha untuk terus optimis. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh IN, sebagai berikut: *“saya sudah menyimpan lamaran kerja di perusahaan yang lain. Sebab, saya sedih selalu memikirkan pendidikan selama sekolah yang berbeda dengan bidang pekerjaannya. saya merasa ilmu yang didapat tidak terpakai di tempat bekerja. Tetapi, saya juga harus optimis dan sabar saat bekerja”.[[81]](#footnote-81)*

47

1. Responden BS

Kondisi psikologis BS selama bekerja di perusahaan industri PT. Tristan ialah berusaha sabar, sedih, kesal, dan berusaha untuk terus optimis. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh BS, sebagai berikut: *“penghasilan atau gaji yang didapat selama bekerja kurang memuaskan dan hubungan karyawan yang kurang menyenangkan tetapi saya selalu sabar dan bekerja dengan baik. Walaupun terkadang sedih karena diperlakukan seperti pembantu atau budak. Saya memang karyawan junior tapi seperti tidak dihargai hingga kesal saya pendam sendiri”*.[[82]](#footnote-82)

1. Responden SN

Kondisi psikologis SN selama bekerja di perusahaan industri PT. Krakatau Posco ialah berusaha sabar, sedih, optimis, dan tetap fokus bekerja. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh SN, sebagai berikut: *“meskipun faktor hubungan kerja dengan karyawan senior kurang baik karena cemburu dan iri dengan kemampuan yang saya miliki. Tetapi, saya berusaha untuk sabar, fokus bekerja, menghormati dan tetap bersikap baik dengan karyawan tersebut”*.[[83]](#footnote-83)

1. Responden NAF

Kondisi psikologis NAF selama bekerja di PT. PEMI ialah sedih, sabar, berusaha tetap optimis, dan tetap fokus bekerja. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh NAF, sebagai berikut: *“meskipun terkadang kondisi fisik mengganggu saat bekerja, seperti maag dan lelah karena lembur serta jarak tempuh ke tempat bekerja pun jauh. Saya terpaksa harus tetap semangat bekerja untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga dan membantu membiayai sekolah adik”*.[[84]](#footnote-84)

1. Responden MR

Kondisi psikologis MR selama bekerja di PT. KHI ialah merasa tertekan, pesimis, kesal, dan terpaksa bekerja di perusahaan tersebut sebelum mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh MR, sebagai berikut: *“karena faktor gaji dan pengaturan waktu kerja yang membuat saya lelah dan hampir setiap hari saya bekerja lembur. Sedangkan penghasilan atau gaji yang didapat pun kurang memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga dan kebutuhan untuk adik yang masih balita. Selain itu, adanya tuntutan dari ibu terhadap gaji yang kecil”*.[[85]](#footnote-85)

Jadi, kesimpulan berdasarkan kondisi psikologis karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja ialah dari enam responden terdapat 2 responden yaitu MY dan MR yang pesimis, 4 responden yaitu IN, BS, SN, dan NAF yang optimis, 4 responden yaitu MY, BS, SN, dan NAF yang sedih, 4 responden yaitu IN, BS, SN, dan NAF, dan 3 responden yaitu MY, BS, dan MR yang kesal. Untuk lebih jelas, data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Kondisi psikologis enam responden yang mengalami ketidapuasan kerja.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nama | Kondisi psikologis | | | | |
| Pesimis | Optimis | Sedih | Sabar | Kesal |
| 1. | MY | √ |  | √ |  | √ |
| 2 | IN |  | √ |  | √ |  |
| 3 | BS |  | √ | √ | √ | √ |
| 4 | SN |  | √ | √ | √ |  |
| 5 | NAF |  | √ | √ | √ |  |
| 6 | MR | √ |  |  |  | √ |

1. **Penerapan upaya pendekatan *Client-Centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan upaya pendekatan *Client-Centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di perusahaan industri. Konseling yang dilakukan melalui proses interaksi bersifat pribadi antara konselor dan konseli.[[86]](#footnote-86) *Client-Centered* merupakan suatu proses yang memusatkan klien untuk memecahkan permasalahannya sendiri dan untuk menjadi pribadi yang berfungsi penuh.[[87]](#footnote-87) Selain itu, proses konseling ini untuk konseli memperoleh bantuan dengan menemukan solusi atau jalan keluar pada dirinya sendiri.[[88]](#footnote-88) Kemudian, konseling ini bertujuan untuk membantu konseli agar tidak sampai timbul masalah yang sama lagi.[[89]](#footnote-89) Meskipun, konseling *client-centered* memusatkan kepada konseli tetapi konselor juga memiliki keterampilan khusus seperti tetap mendampingi dan mengawasi.[[90]](#footnote-90)

Ada hal utama yang harus dilakukan sebelum melakukan proses pendekatan *client-centered* atau proses konseling yaitu membangun hubungan yang baik dan hangat dengan responden. Hal tersebut adalah *attending*, menciptakan suasana yang baik dan hangat dengan responden agar dapat beradaptasi dengan kepribadian responden.

Di sini penulis terlibat dalam hidup responden dengan menciptakan rasa saling mempercayai, dengan cara melakukan kombinasi proses mendengarkan dan mengajukan pertanyaan terampil serta mengeksplorasi gambaran yang ada dalam benak responden. Berupa keinginanya, keluhannya, kebutuhannya dan persepsinya. Dengan demikian responden diharapkan dapat mengarahkan, mengevaluasi dan menentukan perilaku baru yang positif. Sehingga dapat membuat rencana ke arah perubahan yang lebih baik.

Kemudian, proses upaya pendekatan *client-centered* ini dilakukan selama sembilan bulan di tanggal yang berbeda pada MY, IN, BS, SN, NAF, dan MR. Penerapan upaya pendekatan *client-centered* yang dilakukan pada keenam responden ini dilakukan sebanyak tiga kali pertemuan, adalah sebagai berikut:

1. MY

Proses konseling pada MY dilakukan sebanyak tiga kali pertemuan. Selama tiga kali pertemuan, konselor bertemu langsung atau bertatap muka pada konseli. Proses konseling berlangsung selama tiga jam.

1. Pertemuan pertama

Pada pertemuan pertama, penulis melakukan *attending* dengan cara bersalaman, kontak mata dan menggunakan bahasa tubuh dan lisan dengan baik agar konseli merasakan kenyamanan sehingga konseli dapat terbuka dengan permasalahannya. Selanjutnya konselor menjalin hubungan kedekatan emosional dengan cara berbincang-bincang.

Dan konselor pun selalu berusaha menunjukkan ekspresi wajah yang ceria dan bersikap ramah serta sopan. Kemudian, setelah terjalin kenyamanan antara konselor dan konseli, maka selanjutnya konselor mulai masuk ke dalam tahap inti yaitu menggali informasi dan permasalahan konseli.

Pada awal proses *Client-Centered* atau konseling, MY terlihat agak canggung dan bingung. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh MY, *“jika saya terlihat sedikit canggung mohon maaf karena saya bingung ini untuk apa?”.* Tetapi, setelah konselor menjelaskan maksud dan tujuannya serta berbincang-bincang, kemudian MY mulai sedikit terbuka untuk menceritakan tentang dirinya dan permasalahannya.[[91]](#footnote-91)

Penulis mengharapkan dengan proses *Client-Centered* atau konseling ini dapat ditemukan solusi pada diri MY untuk menghadapi permasalahan yang sedang dialaminya. Selain itu, penulis juga memberitahukan kepada MY bahwa proses *Client-Centered* ini berpusat pada klien atau responden. Jadi, segala sesuatu mengenai keberhasilan atau perubahan yang dialami responden bergantung pada diri MY. Sebab, penulis hanya sebagai fasilitator saja.

1. Pertemuan kedua

Pada pertemuan kedua, MY menjadi lebih aktif dari pertemuan pertama dan penulis atau konselor pun senang terhadap sikap MY tersebut. Kemudian penulis mulai berbincang-bincang dengan tenang dan santai supaya kenyamanan yang tercipta dengan konseli tetap bertahan. Setelah itu, memasuki tahap penulis menggali informasi permasalahan yang dihadapi konseli. Ketidakpuasan kerja yang dialami MY yakni faktor sosial berupa hubungan kerja antar kelompok karyawan kurang baik dan faktor fisik berupa pengaturan waktu dan istirahat kerja yang mengganggu kesehatan dan kondisi psikologis dan solusi hal tersebut.

Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh MY, *“ingat kepada Allah SWT dan kedua orangtua serta adik-adik yang masih duduk di bangku sekolah. Saya berdoa supaya diberi ketenangan hati dan pikiran dan sabar dalam menghadapi permasalahan di tempat kerja. mencari pekerjaan itu sulit tetapi saya percaya bahwa keputusan untuk keluar merupakan yang terbaik”.*[[92]](#footnote-92)

Penulis terus menggali dan berbincang-bincang dengan MY supaya MY mampu menemukan solusi dari permasalahan yang dihadapinya. Kemudian penulis kembali menguatkan niat MY untuk melakukan hal tersebut saat merasa ketidakpuasan kerja yang dialaminya. Karena hal ini untuk perubahannya supaya lebih baik.

1. Pertemuan ketiga

Setelah melakukan konseling pada pertemuan sebelumnya, akhirnya MY mendapatkan hasil yang baik dan membuatnya bahagia. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh MY, *“saya berdoa, usaha, optimis, sabar dan siap menerima segala resiko. Sampai pada akhirnya kesabaran membawa berkah, saya mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Saya bersyukur dengan perjalanan hidup yang penuh liku dan cobaan karena membuat saya menjadi lebih baik”*.[[93]](#footnote-93)

Dalam permasalahan tersebut, berdasarkan asas bimbingan dan konseling islam yakni mengenai asas fitrah. Asas fitrah adalah setiap manusia lahir ke dunia sudah dibekali oleh Allah SWT berupa potensi, kemampuan, bakat, talenta yang akan menjadi bekal dalam mengarungi kehidupan. Potensi yang diberikan oleh Allah SWT, beraneka ragam. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Ar-Rum : 30

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا ۚ فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا ۚ لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ۚ ذَٰلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya:

Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui. (QS. Ar-Rum : 30)[[94]](#footnote-94)

Konselingpun diakhiri karena sudah adanya perubahan yang positif kepada MY. Penulis berharap kedepannya MY akan terus sabar, ingat kepada Allah SWT dan mampu menguasai dirinya dengan baik.

1. IN

Proses konseling pada IN dilakukan sebanyak tiga kali pertemuan. Selama tiga kali pertemuan, konselor bertemu langsung atau bertatap muka pada konseli. Proses konseling berlangsung selama tiga jam.

1. Pertemuan pertama

Pada pertemuan pertama, penulis melakukan *attending* dengan cara bersalaman, kontak mata dan menggunakan bahasa tubuh dan lisan dengan baik agar klien merasakan kenyamanan sehingga klien dapat terbuka dengan permasalahannya. Selanjutnya konselor menjalin hubungan kedekatan emosional dengan cara berbincang-bincang.

Dan konselor pun selalu berusaha menunjukkan ekspresi wajah yang ceria dan bersikap ramah serta sopan. Kemudian, setelah terjalin kenyamanan antara konselor dan konseli, maka selanjutnya konselor mulai masuk ke dalam tahap inti yaitu menggali informasi dan permasalahan konseli.

Pada awal proses *Client-Centered* atau konseling, IN terlihat agak tegang. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh IN, *“maaf, jika saya kelihatan sedikit tegang karena saya belum terbiasa diwawancarai seperti ini. Saya berusaha menjawab”.* Tetapi, setelah konselor menjelaskan maksud dan tujuannya serta berbincang-bincang, kemudian IN mulai sedikit terbuka untuk menceritakan tentang dirinya dan permasalahannya.[[95]](#footnote-95)

Penulis mengharapkan dengan proses *Client-Centered* atau konseling ini dapat ditemukan solusi pada diri IN untuk menghadapi permasalahan yang sedang dialaminya. Selain itu, penulis juga memberitahukan kepada IN bahwa proses *Client-Centered* ini berpusat pada klien atau responden. Jadi, segala sesuatu mengenai keberhasilan atau perubahan yang dialami responden bergantung pada diri IN. Sebab, penulis hanya sebagai fasilitator saja.

1. Pertemuan kedua

Pada pertemuan kedua, IN menjadi lebih aktif dari pertemuan pertama dan penulis atau konselor pun senang terhadap sikap IN tersebut. Kemudian penulis mulai berbincang-bincang dengan tenang dan santai supaya kenyamanan yang tercipta dengan klien tetap bertahan. Setelah itu, memasuki tahap penulis menggali informasi permasalahan yang dihadapi konseli. Ketidakpuasan kerja yakni kompetensi bekerja yang tidak sesuai dengan pendidikan dan solusi hal tersebut.

Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh IN, *“saya selalu sabar dan tetap bekerja dengan baik. Saya juga berpikir bahwa mencari pekerjaan tidaklah mudah. Secara sembunyi-sembunyi, saya menyimpan lamaran pekerjaan di perusahaan lain. Di sisi lain, saya juga berpikir untuk tetap bertahan dan berpikir positif semoga seiring berjalannya waktu akan merasa nyaman”*.[[96]](#footnote-96)

Penulis terus menggali dan berbincang-bincang dengan IN supaya IN mampu menemukan solusi dari permasalahan yang dihadapinya. Kemudian penulis kembali menguatkan niat IN untuk melakukan hal tersebut saat tidak nyaman dan sedih karena ketidakpuasan kerja yang dialaminya. Karena hal ini untuk perubahannya ke arah positif.

1. Pertemuan ketiga

Setelah melakukan konseling pada pertemuan sebelumnya, akhirnya IN membuat keputusan untuk tetap bekerja di perusahaan industri PT. Asahimas Chemical. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh IN, *“karena seiring berjalannya waktu, saya menjadi nyaman dan terbiasa bekerja di perusahaan tersebut. Kesabaran dan doa yang membuat semakin optimis, bahagia, dan bersyukur dapat bekerja. Saya juga berpikir mencari pekerjaan tidak mudah seharusnya saya tetap bersyukur atas pekerjaan yang sudah saya dapat dan tidak mengeluh lagi mengenai kompetensi”.*[[97]](#footnote-97)

Dalam permasalahan tersebut, berdasarkan asas bimbingan dan konseling islam yakni mengenai asas fitrah. Asas fitrah adalah setiap manusia lahir ke dunia sudah dibekali oleh Allah SWT berupa potensi, kemampuan, bakat, talenta yang akan menjadi bekal dalam mengarungi kehidupan. Potensi yang diberikan oleh Allah SWT, beraneka ragam. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Ar-Rum : 30

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا ۚ فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا ۚ لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ۚ ذَٰلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya:

Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui. (QS. Ar-Rum : 30)[[98]](#footnote-98)

Konselingpun diakhiri karena sudah adanya keputusan dari IN. Penulis berharap kedepannya IN akan terus bersyukur dan ingat kepada Allah SWT.

1. BS

Proses konseling pada BS dilakukan sebanyak tiga kali pertemuan. Selama tiga kali pertemuan, konselor bertemu langsung atau bertatap muka pada konseli. Proses konseling berlangsung selama tiga jam.

1. Pertemuan pertama

Pada pertemuan pertama, penulis melakukan *attending* dengan cara bersalaman, kontak mata dan menggunakan bahasa tubuh dan lisan dengan baik agar klien merasakan kenyamanan sehingga klien dapat terbuka dengan permasalahannya. Selanjutnya konselor menjalin hubungan kedekatan emosional dengan cara berbincang-bincang.

Dan konselor pun selalu berusaha menunjukkan ekspresi wajah yang ceria dan bersikap ramah serta sopan. Kemudian, setelah terjalin kenyamanan antara konselor dan konseli, maka selanjutnya konselor mulai masuk ke dalam tahap inti yaitu menggali informasi dan permasalahan konseli.

Pada awal proses *Client-Centered* atau konseling, BS terlihat agak takut dan canggung. Tetapi, setelah konselor menjelaskan maksud dan tujuannya serta berbincang-bincang, kemudian BS mulai sedikit terbuka untuk menceritakan tentang dirinya dan permasalahannya.[[99]](#footnote-99)

Penulis mengharapkan dengan proses *Client-Centered* atau konseling ini dapat ditemukan solusi pada diri BS untuk menghadapi permasalahan yang sedang dialaminya.

Selain itu, penulis juga memberitahukan kepada BS bahwa proses *Client-Centered* ini berpusat pada klien atau responden. Jadi, segala sesuatu mengenai keberhasilan atau perubahan yang dialami responden bergantung pada diri BS. Sebab, penulis hanya sebagai fasilitator saja.

1. Pertemuan kedua

Pada pertemuan kedua, BS menjadi lebih aktif dari pertemuan pertama dan penulis atau konselor pun senang terhadap sikap BS tersebut. Kemudian penulis mulai berbincang-bincang dengan tenang dan santai supaya kenyamanan yang tercipta dengan klien tetap bertahan. Setelah itu, memasuki tahap penulis menggali informasi permasalahan yang dihadapi klien. Ketidakpuasan kerja yakni gaji dan hubungan kerja antar karyawan yang kurang baik dan solusi untuk hal tersebut.

Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh BS, *“saya selalu sabar, tetap bersikap baik dan menjalin hubungan yang baik dengan karyawan yang lainnya dan tidak membalas perbuatan yang sudah mereka lakukan kepada saya. Saya juga sering mengeluh mengenai gaji yang kecil dan tidak puas. Berdoa kepada Allah SWT untuk tetap bertahan di perusahaan karena mencari pekerjaan baru tidak mudah”.*[[100]](#footnote-100)

Penulis terus menggali dan berbincang-bincang dengan BS supaya BS mampu menemukan solusi dari permasalahan yang dihadapinya. Kemudian penulis kembali menguatkan niat BS untuk melakukan hal tersebut saat merasa kesal karena ketidakpuasan kerja yang dialaminya. Karena hal ini untuk perubahannya ke arah positif.

1. Pertemuan ketiga

Setelah melakukan konseling pada pertemuan sebelumnya, akhirnya BS memutuskan untuk tetap bekerja di PT. Tristan. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh BS, *“Kesabaran dan doa yang membuat saya supaya tetap bersyukur karena sudah dapat bekerja walaupun gajinya kecil. Karena mencari pekerjaan tidak mudah dan saya berusaha menikmati setiap proses yang saya jalani. Semoga ada hikmahnya dan menjadi lebih baik”*.[[101]](#footnote-101)

Dalam permasalahan tersebut, berdasarkan asas bimbingan dan konseling islam yakni mengenai asas fitrah. Asas fitrah adalah setiap manusia lahir ke dunia sudah dibekali oleh Allah SWT berupa potensi, kemampuan, bakat, talenta yang akan menjadi bekal dalam mengarungi kehidupan. Potensi yang diberikan oleh Allah SWT, beraneka ragam. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Ar-Rum : 30

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا ۚ فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا ۚ لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ۚ ذَٰلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya:

Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui. (QS. Ar-Rum : 30)[[102]](#footnote-102)

Konselingpun diakhiri karena sudah adanya keputusan dari BS. Penulis berharap kedepannya BS akan terus optimis dan ingat kepada Allah SWT.

1. SN

Proses konseling pada SN dilakukan sebanyak tiga kali pertemuan. Selama tiga kali pertemuan, konselor bertemu langsung atau bertatap muka pada konseli. Proses konseling berlangsung selama tiga jam.

1. Pertemuan pertama

Pada pertemuan pertama, penulis melakukan *attending* dengan cara bersalaman, kontak mata dan menggunakan bahasa tubuh dan lisan dengan baik agar konseli merasakan kenyamanan sehingga konseli dapat terbuka dengan permasalahannya. Selanjutnya konselor menjalin hubungan kedekatan emosional dengan cara berbincang-bincang.

Dan konselor pun selalu berusaha menunjukkan ekspresi wajah yang ceria dan bersikap ramah serta sopan. Kemudian, setelah terjalin kenyamanan antara konselor dan konseli, maka selanjutnya konselor mulai masuk ke dalam tahap inti yaitu menggali informasi dan permasalahan konseli.

Pada awal proses *Client-Centered* atau konseling, SN terlihat agak tegang dan canggung. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh SN, *“saya sedikit tegang karena kenapa saya yang diwawancarai dan untuk apa? Sampai pada akhirnya saya jadi canggung menjawabnya”.* Tetapi, setelah konselor menjelaskan maksud dan tujuannya serta berbincang-bincang, kemudian SN mulai sedikit terbuka untuk menceritakan tentang dirinya dan permasalahannya.[[103]](#footnote-103)

Penulis mengharapkan dengan proses *Client-Centered* atau konseling ini dapat ditemukan solusi pada diri SN untuk menghadapi permasalahan yang sedang dialaminya. Selain itu, penulis juga memberitahukan kepada SN bahwa proses *Client-Centered* ini berpusat pada konseli atau responden. Jadi, segala sesuatu mengenai keberhasilan atau perubahan yang dialami responden bergantung pada diri SN. Sebab, penulis hanya sebagai fasilitator saja.

1. Pertemuan kedua

Pada pertemuan kedua, SN menjadi lebih aktif dari pertemuan pertama dan penulis atau konselor pun senang terhadap sikap SN tersebut. Kemudian penulis mulai berbincang-bincang dengan tenang dan santai supaya kenyamanan yang tercipta dengan klien tetap bertahan. Setelah itu, memasuki tahap penulis menggali informasi permasalahan yang dihadapi klien. Ketidakpuasan kerja yang SN alami yakni hubungan kerja antar karyawan kurang baik dikarenakan dianggap remeh oleh karyawan senior dan solusi untuk hal tersebut.

Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh SN, *“saya selalu sabar, optimis, dan tetap bekerja dengan baik serta menjalin hubungan yang baik dengan karyawan senior dan tidak membalas dengan perbuatan yang buruk. Karena niat untuk bekerja bukan untuk mencari musuh dan berdoa kepada Allah SWT supaya karyawan tersebut dapat bersikap baik”.*[[104]](#footnote-104)

Penulis terus menggali dan berbincang-bincang dengan SN supaya SN mampu menemukan solusi dari permasalahan yang dihadapinya. Kemudian penulis kembali menguatkan niat SN untuk melakukan hal tersebut saat merasa tidak nyaman dan sedih karena ketidakpuasan kerja yang dialaminya. Karena hal ini untuk perubahannya ke arah positif.

1. Pertemuan ketiga

Setelah melakukan konseling pada pertemuan sebelumnya, akhirnya SN memutuskan untuk tetap bekerja di PT. Krakatau Posco. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh SN, *“karena seiring berjalannya waktu, saya menjadi nyaman dan terbiasa bekerja di perusahaan tersebut. Saya berdoa, sabar, optimis, bahagia, dan bersyukur dapat bekerja. Mencari pekerjaan tidak mudah maka dari itu saya terus bersyukur dan menikmati setiap prosesnya. Kemudian, saya tetap bersikap baik kepada karyawan yang senior dan saya sudah tidak lagi sedih”.*[[105]](#footnote-105)

Dalam permasalahan tersebut, berdasarkan asas bimbingan dan konseling islam yakni mengenai asas fitrah. Asas fitrah adalah setiap manusia lahir ke dunia sudah dibekali oleh Allah SWT berupa potensi, kemampuan, bakat, talenta yang akan menjadi bekal dalam mengarungi kehidupan. Potensi yang diberikan oleh Allah SWT, beraneka ragam. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Ar-Rum : 30

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا ۚ فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا ۚ لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ۚ ذَٰلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya:

Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui. (QS. Ar-Rum : 30)[[106]](#footnote-106)

Konselingpun diakhiri karena sudah adanya keputusan dari SN. Penulis berharap kedepannya SN akan terus ingat kepada Allah SWT dan selalu sabar.

1. NAF

Proses konseling pada NAF dilakukan sebanyak tigaa kali pertemuan. Selama tiga kali pertemuan, konselor bertemu langsung atau bertatap muka pada konseli. Proses konseling berlangsung selama tiga jam.

1. Pertemuan pertama

Pada pertemuan pertama, penulis melakukan *attending* dengan cara bersalaman, kontak mata dan menggunakan bahasa tubuh dan lisan dengan baik agar konseli merasakan kenyamanan sehingga konseli dapat terbuka dengan permasalahannya. Selanjutnya konselor menjalin hubungan kedekatan emosional dengan cara berbincang-bincang.

Dan konselor pun selalu berusaha menunjukkan ekspresi wajah yang ceria dan bersikap ramah serta sopan. Kemudian, setelah terjalin kenyamanan antara konselor dan konseli, maka selanjutnya konselor mulai masuk ke dalam tahap inti yaitu menggali informasi dan permasalahan konseli.

Pada awal proses *Client-Centered* atau konseling, NAF terlihat agak takut dan pemalu. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh NAF, *“maaf, saya malu dan takut diwawancarai tentang pekerjaan karena lebih banyak keluhannya tetapi jika tujuannya baik tidak apa-apa”.* Tetapi, setelah konselor menjelaskan maksud dan tujuannya serta berbincang-bincang, kemudian NAF mulai sedikit terbuka untuk menceritakan tentang dirinya dan permasalahannya.[[107]](#footnote-107)

Penulis mengharapkan dengan proses *Client-Centered* atau konseling ini dapat ditemukan solusi pada diri NAF untuk menghadapi permasalahan yang sedang dialaminya. Selain itu, penulis juga memberitahukan kepada NAF bahwa proses *Client-Centered* ini berpusat pada klien atau responden. Jadi, segala sesuatu mengenai keberhasilan atau perubahan yang dialami responden bergantung pada diri NAF. Sebab, penulis hanya sebagai fasilitator saja.

1. Pertemuan kedua

Pada pertemuan kedua, NAF menjadi lebih aktif dari pertemuan pertama dan penulis atau konselor pun senang terhadap sikap NAF tersebut. Kemudian penulis mulai berbincang-bincang dengan tenang dan santai supaya kenyamanan yang tercipta dengan klien tetap bertahan. Setelah itu, memasuki tahap penulis menggali informasi permasalahan yang dihadapi klien. Ketidakpuasan kerja yang NAF alami yaitu pengaturan waktu kerja dan istirahat kerja yang kurang cukup sehingga membuat kondisi fisik NAF menjadi lemah dan mengganggu kondisi psikologis dan cara untuk menangani hal tersebut.

Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh NAF, *“saya selalu sabar, tabah, dan ikhlas serta ingat kepada kedua orangtua bahwa bekerja tidak ada yang mudah. Berdoa kepada Allah SWT supaya kondisi tubuh tidak mudah lemah karena bekerja lembur dan pulang pergi Cilegon – Balaraja. Tetapi, tiba-tiba pada saat itu saya sudah di rumah sakit karena pingsan di tempat kerja. Sulit untuk memilih keputusan”.*[[108]](#footnote-108)

Penulis terus menggali dan berbincang-bincang dengan NAF supaya NAF mampu menemukan solusi dari permasalahan yang dihadapinya. Kemudian penulis kembali menguatkan niat NAF untuk melakukan hal tersebut saat merasa lelah, kondisi fisik yang lemah dan pesimis karena ketidakpuasan kerja yang dialaminya. Karena hal ini untuk perubahannya ke arah positif.

1. Pertemuan ketiga

Setelah melakukan konseling pada pertemuan sebelumnya, akhirnya NAF membuat keputusan untuk berhenti bekerja dari PT. PEMI. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh NAF, *“pada saat itu, kondisi fisik saya sedang terbaring lemah di rumah sakit dan saya tetap sabar dan ikhlas serta ingat kepada Allah SWT dan keluarga. Kondisi psikologis pun terganggu, keputusan yang berat untuk melepaskan pekerjaan. Tetapi, dengan kuat hati saya berdoa agar diberi ketabahan dan mendapatkan yang lebih baik”*.[[109]](#footnote-109)

Dalam permasalahan tersebut, berdasarkan asas bimbingan dan konseling islam yakni mengenai asas fitrah. Asas fitrah adalah setiap manusia lahir ke dunia sudah dibekali oleh Allah SWT berupa potensi, kemampuan, bakat, talenta yang akan menjadi bekal dalam mengarungi kehidupan. Potensi yang diberikan oleh Allah SWT, beraneka ragam. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Ar-Rum : 30

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا ۚ فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا ۚ لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ۚ ذَٰلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya:

Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui. (QS. Ar-Rum : 30)[[110]](#footnote-110)

Konselingpun diakhiri karena sudah adanya perubahan positif dan keputusan dari NAF. Penulis berharap kedepannya NAF akan terus ingat kepada Allah SWT, sabar, dan optimis.

1. MR

Proses konseling pada MR dilakukan sebanyak tiga kali pertemuan. Selama tiga kali pertemuan, konselor bertemu langsung atau bertatap muka pada konseli. Proses konseling berlangsung selama tiga jam.

1. Pertemuan pertama

Pada pertemuan pertama, penulis melakukan *attending* dengan cara bersalaman, kontak mata dan menggunakan bahasa tubuh dan lisan dengan baik agar konseli merasakan kenyamanan sehingga konseli dapat terbuka dengan permasalahannya. Selanjutnya konselor menjalin hubungan kedekatan emosional dengan cara berbincang-bincang.

Dan konselor pun selalu berusaha menunjukkan ekspresi wajah yang ceria dan bersikap ramah serta sopan. Kemudian, setelah terjalin kenyamanan antara konselor dan konseli, maka selanjutnya konselor mulai masuk ke dalam tahap inti yaitu menggali informasi dan permasalahan konseli.

Pada awal proses *Client-Centered* atau konseling, MR terlihat agak pendiam dan canggung. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh MR, *“maaf, jika saya terlalu banyak diam, canggung, dan sebenarnya untuk apa mewawancarai saya? Pakai nama inisial saja”.*Tetapi, setelah konselor menjelaskan maksud dan tujuannya serta berbincang-bincang, kemudian MR mulai sedikit terbuka untuk menceritakan tentang dirinya dan permasalahannya.[[111]](#footnote-111)

Penulis mengharapkan dengan proses *Client-Centered* atau konseling ini dapat ditemukan solusi pada diri MR untuk menghadapi permasalahan yang dialaminya. Selain itu, penulis juga memberitahukan kepada MR bahwa proses *Client-Centered* ini berpusat pada klien atau responden.

Jadi, segala sesuatu mengenai keberhasilan atau perubahan yang dialami responden bergantung pada diri MR. Sebab, penulis hanya sebagai fasilitator saja.

1. Pertemuan kedua

Pada pertemuan kedua, MR menjadi lebih aktif dari pertemuan pertama dan penulis senang terhadap sikap MR tersebut. Kemudian penulis mulai berbincang-bincang dengan tenang dan santai supaya kenyamanan yang tercipta dengan klien tetap bertahan. Setelah itu, memasuki tahap penulis menggali informasi permasalahan yang dihadapi klien. Mengenai ketidakpuasan kerja yang MR alami yaitu pengaturan waktu kerja, hubungan kerja yang kurang baik dengan karyawan senior, dan gaji yang kecil dan solusi untuk menangani hal tersebut.

Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh MR, *“selalu ingat kepada Allah SWT, keluarga, dan tetap optimis. Sebab, jika terus mengeluh tidak akan mengubah keadaan tetapi saya juga diam-diam menyimpan lamaran pekerjaan di perusahaan industri yang lain. Hal tersebut saya lakukan supaya mendapatkan pekerjaan yang lebih baik”*.[[112]](#footnote-112)

Penulis terus menggali dan berbincang-bincang dengan MR supaya MR mampu menemukan solusi dari permasalahan yang dihadapinya. Kemudian, penulis kembali menguatkan niat MR untuk melakukan hal tersebut saat MR lelah, jenuh, dan kesal karena ketidakpuasan kerja yang dialaminya. Karena hal ini untuk perubahannya ke arah positif.

1. Pertemuan ketiga

Setelah melakukan konseling pada pertemuan sebelumnya, akhirnya MR membuat keputusan untuk berhenti bekerja dari perusahaan industri PT. KHI. Hal itu sebagaimana diungkapkan oleh MR, “*saya memutuskan untuk keluar dari perusahaan dan saat ini saya mendapatkan pekerjaan baru yang lebih baik. Tetapi, melalui seleksi, test, dan akhirnya saya lolos. Saya sempat berada disaat yang sulit dan lelah tetapi kesabaran, niat, doa, optimis, dan usaha tidak sia-sia”.*[[113]](#footnote-113)

Dalam permasalahan tersebut, berdasarkan asas bimbingan dan konseling islam yakni mengenai asas fitrah. Asas fitrah adalah setiap manusia lahir ke dunia sudah dibekali oleh Allah SWT berupa potensi, kemampuan, bakat, talenta yang akan menjadi bekal dalam mengarungi kehidupan. Potensi yang diberikan oleh Allah SWT, beraneka ragam. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Ar-Rum : 30

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا ۚ فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا ۚ لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ۚ ذَٰلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya:

Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui. (QS. Ar-Rum : 30)[[114]](#footnote-114)

Konselingpun diakhiri karena sudah adanya keputusan dari MR. Penulis berharap kedepannya MR akan terus ingat kepada Allah SWT, sabar, dan optimis.

1. **Evaluasi penerapan upaya pendekatan *Client-Centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di Perusahaan Industri**

Berikut ini adalah evaluasi penerapan upaya pendekatan *client-centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di perusahaan industri:

1. Evaluasi penerapan upaya pendekatan *Client-Centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di perusahaan industri pada responden MY

Pada pertemuan pertama, MY sempat agak canggung dan tegang tetapi tetap dapat berbincang-bincang dengan baik.

Dan pada pertemuan kedua, MY mampu mengutarakan permasalahan dan pendapat yang ada dalam pikirannya. Kemudian, setelah mengatahui masalah apa yang dialami oleh MY, penulis mencoba menguatkan dan memberikan motivasi kepada MY supaya optimis dan semangat untuk melakukan hal yang sudah MY putuskan.

Dan pada pertemuan ketiga, MY mengatakan keputusannya untuk berhenti bekerja atau keluar dari perusahaan industri PT. Krakatau Posco ICT dan mencari pekerjaan yang lebih baik. Kemudian MY pun mendapatkan pekerjaan yang lebih baik di perusahaan industri yang lain.

1. Evaluasi penerapan upaya pendekatan *Client-Centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di perusahaan industri pada responden IN

Pada pertemuan pertama, IN sempat agak tegang tetapi tetap dapat berbincang-bincang dengan baik.

Dan pada pertemuan kedua, IN mampu mengutarakan permasalahan dan pendapat yang ada dalam pikirannya. Kemudian, setelah mengatahui masalah apa yang dialami oleh IN, penulis mencoba menguatkan dan memberikan motivasi kepada IN supaya optimis dan semangat untuk melakukan hal yang sudah IN putuskan.

Dan pada pertemuan ketiga, IN mengatakan keputusannya untuk tetap bekerja di perusahaan industri PT. Asahimas Chemical dan selalu berpikir positif serta mensyukuri nikmat yang telah Allah SWT berikan.

1. Evaluasi penerapan upaya pendekatan *Client-Centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di perusahaan industri pada responden BS

Pada pertemuan pertama, BS sempat agak takut dan canggung tetapi tetap dapat berbincang-bincang dengan baik.

Dan pada pertemuan kedua, BS mampu mengutarakan permasalahan dan pendapat yang ada dalam pikirannya. Kemudian, setelah mengatahui masalah apa yang dialami oleh BS, penulis mencoba menguatkan dan memberikan motivasi kepada BS supaya optimis dan semangat untuk melakukan hal yang sudah BS putuskan.

Dan pada pertemuan ketiga, BS mengatakan keputusannya untuk tetap bekerja di perusahaan industri PT. Tristan dan selalu berpikir positif serta mensyukuri nikmat yang telah Allah SWT berikan.

1. Evaluasi Evaluasi penerapan upaya pendekatan *Client-Centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di perusahaan industri pada responden SN

Pada pertemuan pertama, SN sempat agak tegang dan canggung tetapi tetap dapat berbincang-bincang dengan baik.

Dan pada pertemuan kedua, SN mampu mengutarakan permasalahan dan pendapat yang ada dalam pikirannya. Kemudian, setelah mengatahui masalah apa yang dialami oleh SN, penulis mencoba menguatkan dan memberikan motivasi kepada SN supaya optimis dan semangat untuk melakukan hal yang sudah SN putuskan.

Dan pada pertemuan ketiga, SN mengatakan keputusannya untuk tetap bekerja di perusahaan industri PT. Krakatau Posco dan selalu berpikir positif serta mensyukuri nikmat yang telah Allah SWT berikan.

1. Evaluasi penerapan upaya pendekatan *Client-Centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di perusahaan industri pada responden NAF

Pada pertemuan pertama, NAF sempat agak takut dan pemalu tetapi tetap dapat berbincang-bincang dengan baik.

Dan pada pertemuan kedua, NAF mampu mengutarakan permasalahan dan pendapat yang ada dalam pikirannya. Kemudian, setelah mengatahui masalah apa yang dialami oleh NAF, penulis mencoba menguatkan dan memberikan motivasi kepada NAF supaya optimis dan semangat untuk melakukan hal yang sudah NAF putuskan.

Dan pada pertemuan ketiga, NAF memutuskan untuk berhenti bekerja atau keluar dari perusahaan industri tempatnya bekerja yaitu PT. PEMI dan bersabar untuk mendapat pekerjaan yang baru.

1. Evaluasi penerapan upaya pendekatan *Client-Centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di perusahaan industri pada responden MR

Pada pertemuan pertama, MR sempat agak pendiam dan canggung tetapi tetap dapat berbincang-bincang dengan baik.

Dan pada pertemuan kedua, MR mampu mengutarakan permasalahan dan pendapat yang ada dalam pikirannya. Kemudian, setelah mengatahui masalah apa yang dialami oleh MR, penulis mencoba menguatkan dan memberikan motivasi kepada MR supaya optimis dan semangat untuk melakukan hal yang sudah MR putuskan.

Dan pada pertemuan ketiga, MR memutuskan untuk berhenti bekerja atau keluar dari perusahaan industri tempatnya bekerja yaitu PT. KHI dan bersyukur karena sudah mendapatkan pekerjaan yang baru di perusahaan industri lainnya yang lebih baik.

Jadi, kesimpulan dari evaluasi penerapan upaya pendekatan *Client-Centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan yaitu sebanyak enam orang responden telah berhasil berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan penulis. Hasil akhir dari proses konseling *Client-Centered* yaitu enam orang responden tersebut telah memutuskan atau mengungkapkan keinginannya.

Dan menemukan solusinya sesuai dengan caranya masing-masing terhadap ketidakpuasan kerja yang dialami oleh enam responden karyawan di perusahaan industri. Tentunya perubahan yang terjadi pada enam responden tersebut ialah perubahan kea rah yang lebih positif.

**BAB V**

**PENUTUP**

1. **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya tentang upaya pendekatan *client-centered* terhadap ketidakpuasan kerja karyawan di perusahaan industri, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Faktor ketidakpuasan kerja karyawan industri ialah faktor sosial yakni adanya kecemburuan hubungan kerja antara karyawan senior dan junior, faktor finansial yakni gaji atau penghasilan yang kecil, dan faktor fisik yakni pengaturan waktu kerja yang lebih banyak lembur.
2. Kondisi psikologis karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja karena faktor sosial, finansial, dan fisik yaitu pesimis, optimis, sedih, sabar, dan kesal.
3. Penerapan upaya pendekatan *client-centered* hasil akhirnya ialah tiga responden yaitu MY, NAF, DAN MR memutuskan untuk keluar dari perusahaan industri dan bekerja di perusahaan yang lain yang lebih baik sedangkan tiga responden lainnya, yaitu IN, BS, dan SN memutuskan untuk tetap bekerja di perusahaan industri masing-masing dengan mensyukuri nikmat-Nya dan berpikir positif.
4. **Saran**

Berdasrkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaknya karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja di suatu perusahaan industri segera melakukan konsultasi kepada psikolog, agar dapat mengungkapkan semua permasalahan yang dialami.
2. Hendaknya karyawan yang mengalami kondisi psikologis kurang baik akibat ketidakpuasan kerja sebaiknya berpikir ke arah yang positif. Sebab, kondisi psikologis yang kurang baik dapat mengganggu pekerjaannya sendiri ketika bekerja.
3. Hendaknya karyawan yang sudah mengungkapkan keputusannya untuk keluar dari perusahaan industri dan sudah mendapatkan pekerjaan yang baru di perusahaan yang lain dapat berpikir ke arah yang positif. Serta mensyukuri segala keputusan yang sudah dipilih baik keluar ataupun tetap bekerja di perusahaan industri.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Buku**

Corey, Gerald, *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi* (Bandung: Refika Aditama, 2013)

Juntika, Ahmad, *Bimbingan dan Konseling dalam Berbagai Latar Belakang Pendidikan.* Cetakan kelima (Bandung: Refika Aditama, 2006)

Komalasari, Gantina Dkk, *Teori dan Teknik Konseling.* (Jakarta: Indeks, 2011)

Malayu, Hasibuan, *Managemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007)

, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Revisi (Bumi Aksara, 2011)

Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: PT. Rosdakarya, 2011)

Palmer, Stephen, *Konseling dan Psikoterapi,* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011)

Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012)

Rivai dan Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012)

Sukirno, Agus, *Modul Pengantar Bimbingan Dan Konseling Islam,* (Serang: A-Empat, 2013)

Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan ke-3 (Jakarta: Kencana, 2011)

Umam, Khaerul, *Perilaku Organisasi*. Cetakan ke-1 (Bandung: Pustaka Setia, 2010)

Walgito, Bimo, *Bimbingan Konseling Studi dan Karier.* (Yogyakarta: Andi, 2010)

Wibowo, *Manajemen Kinerja*. Edisi 3. Cetakan keempat (Jakarta, Rajawali Pers, 2011)

Yusuf, Syamsu dan Juntika, Ahmad, *Landasan Bimbingan Konseling.* Cetakan kedua (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006)

1. **Jurnal dan Skripsi**

Bagus, Denny, Jurnal Managemen, *“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja”*, 2009 diposting oleh Denny Bagus (Diakses pada 19 Oktober 2016, pukul 19:00 wib)

Gumilar, Eko Agung, *“Pengaruh Faktor-faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. X”*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta (diakses pada 28 November 2016)

Karimah, Khoirinnisa El, *“Hubungan Stress Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di Tiga Direktorat Operasional PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO)”*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, (diakses pada 28 November 2016)

Nurbahar, Ristyahana, “*Kepuasan Kerja Karyawan di PT. POS Indonesia (Persero)*” UNY, 2015 (diakses ada 29 Oktober 2016)

1. **Internet**

[Http://file.upi.edu/direktori/fip/jur.\_pend.\_luar\_sekolah/194009051964031-sutaryat\_trisnamansyah/pengumpulan\_data.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_SEKOLAH/194009051964031-SUTARYAT_TRISNAMANSYAH/PENGUMPULAN_DATA.pdf) (diakses pada senin, 30 januari 2017, pukul 23:00 wib)

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**



 





Pedoman wawancara kepada enam responden

1. Bagaimana faktor ketidakpuasan kerja yang anda alami?
2. Bagaimana pengaruh problematika kehidupan anda terhadap ketidakpuasan kerja?
3. Bagaimana kondisi psikologis anda ketika mengalami ketidakpuasan kerja?
4. Bagaimana solusi anda dalam menangani psikologis akibat ketidakpuasan kerja?

1. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* *Edisi Revisi,* (Bumi Aksara, 2011), p. 12 [↑](#footnote-ref-1)
2. Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), edisi 3, cetakan ke-4, p. 501 [↑](#footnote-ref-2)
3. Rivai dan Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi,* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), p. 245 [↑](#footnote-ref-3)
4. Ebta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Kemdikbud, 2012), diakses pada Rabu, 15 November 2017 pukul 19.00 WIB [↑](#footnote-ref-4)
5. Wibowo, *Manajemen Kinerja,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), p. 501 [↑](#footnote-ref-5)
6. Hasibuan, *Managemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), p. 202-203 [↑](#footnote-ref-6)
7. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), edisi pertama, cetakan ke-3, P. 74-80 [↑](#footnote-ref-7)
8. Corey, *Teori dan praktek Konseling dan Psikoterapi,* (Bandung: Refika Aditama, 2013), P. 91-92 [↑](#footnote-ref-8)
9. Nurbahar, “*Kepuasan Kerja Karyawan di PT. POS Indonesia (Persero)*” UNY, 2015, (diakses pada 29 Oktober 2016) [↑](#footnote-ref-9)
10. Gumilar, *“Pengaruh Faktor-faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. X”*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta (diakses pada 28 November 2016) [↑](#footnote-ref-10)
11. Karimah, *“Hubungan Stress Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di Tiga Direktorat Operasional PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO)”*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, (diakses pada 28 November 2016) [↑](#footnote-ref-11)
12. Corey, *Teori Dan Praktek Konseling Dan Psikoterapi*, (Bandung: Refika Aditama, 2013), P. 91-94 [↑](#footnote-ref-12)
13. Agus Sukirno, *Modul Pengantar Bimbingan Dan Konseling Islam,* (Serang: A-Empat, 2013), cetakan ke-1, P. 70 [↑](#footnote-ref-13)
14. Ebta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Kemdikbud, 2012), diakses pada Rabu, 15 November 2017 pukul 19.00 WIB [↑](#footnote-ref-14)
15. Jurrnal Managemen SDM, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja*, 2009 diposting oleh Denny Bagus (Diakses pada 17 November 2017, pukul 21:00 wib) [↑](#footnote-ref-15)
16. Jurnal Managemen SDM, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja*, 2009 diposting oleh Denny Bagus (Diakses pada 19 Oktober 2016, pukul 19:00 wib) [↑](#footnote-ref-16)
17. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), p. 80 [↑](#footnote-ref-17)
18. Umam, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), p. 194-197. [↑](#footnote-ref-18)
19. Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), P. 510 [↑](#footnote-ref-19)
20. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2011), p. 23 [↑](#footnote-ref-20)
21. [http://file.upi.edu/direktori/fip/jur.\_pend.\_luar\_sekolah/194009051964031-sutaryat\_trisnamansyah/pengumpulan\_data.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_SEKOLAH/194009051964031-SUTARYAT_TRISNAMANSYAH/PENGUMPULAN_DATA.pdf) (diakses pada 30 januari 2017, pukul 23:00 wib) [↑](#footnote-ref-21)
22. Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), cetakan ke-2, p. 212 [↑](#footnote-ref-22)
23. Prastowo,. . . p. 212 [↑](#footnote-ref-23)
24. http://sheilynurfajriah.blogspot.co.id/2013/04/data-analisis-data-dan penalaran\_2771.html di unduh pada 17 Januari 2017, pada pukul 20:15 WIB [↑](#footnote-ref-24)
25. Monografi Kelurahan tidak diterbitkan milik kecamatan Citangkil [↑](#footnote-ref-25)
26. Potensi Kelurahan tidak diterbitkan milik kecamatan Citangkil [↑](#footnote-ref-26)
27. Potensi Kelurahan… [↑](#footnote-ref-27)
28. Monografi Kelurahan tidak diterbitkan milik kecamatan Citangkil [↑](#footnote-ref-28)
29. Potensi Kelurahan tidak diterbitkan milik kecamatan Citangkil [↑](#footnote-ref-29)
30. [https://cilegonkota.bps.go.id/websiteV2/pdf\_publikasi/ Statistik-Daerah-Kecamatan Citangkil-2016. pdf](https://cilegonkota.bps.go.id/websiteV2/pdf_publikasi/%20Statistik-Daerah-Kecamatan%20Citangkil-2016.%20pdf) diunduh pada 20 April 2017, pada pukul 06.30 WIB [↑](#footnote-ref-30)
31. [https://cilegonkota.bps.go.id/websiteV2/pdf\_publikasi/Statistik-Daerah-Kecamatan Citangkil-2016. pdf](https://cilegonkota.bps.go.id/websiteV2/pdf_publikasi/Statistik-Daerah-Kecamatan%20Citangkil-2016.%20pdf) diunduh pada 20 April 2017, pada pukul 06.30 WIB [↑](#footnote-ref-31)
32. Wawancara dengan Ridwan, warga di kecamatan Citangkil kota Cilegon pada Jumat, 14 April 2017 Pukul 16.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-32)
33. Wawancara dengan Jerry Apandi, warga di kecamatan Citangkil kota Cilegon pada Sabtu, 15 April 2017 Pukul 16.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-33)
34. Wawancara dengan MY, di Kp. Denok kecamatan Citangkil pada Minggu, 20 November 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-34)
35. Wawancara dengan IN, di Lebak Denok kecamatan Citangkil pada Senin, 21 November 2016 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-35)
36. Wawancara dengan BS, di Kp. Denok Julalen kecamatan Citangkil pada Selasa, 22 November 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-36)
37. Wawancara dengan SN, di Kedawung kecamatan Citangkil pada Rabu, 23 November 2016 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-37)
38. Wawancara dengan NAF, di Samangraya kecamatan Citangkil pada Kamis, 24 November 2016 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-38)
39. Wawancara dengan MR, di Citangkil kecamatan Citangkil pada Jumat, 25 November 2016 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-39)
40. Denny Bagus, Jurnal Managemen, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja*, 2009 (Diakses pada 19 Oktober 2016, pukul 19:00 wib) [↑](#footnote-ref-40)
41. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), P. 80 [↑](#footnote-ref-41)
42. Sutrisno,. . . P. 80 [↑](#footnote-ref-42)
43. Wawancara dengan MY, di Kp. Denok kecamatan Citangkil pada Minggu, 20 November 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-43)
44. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), P. 80 [↑](#footnote-ref-44)
45. Wawancara dengan MY, di Kp. Denok kecamatan Citangkil pada Minggu, 20 November 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-45)
46. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), P. 80 [↑](#footnote-ref-46)
47. Wawancara dengan IN, di Lebak Denok kecamatan Citangkil pada Senin, 21 November 2016 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-47)
48. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), P. 80 [↑](#footnote-ref-48)
49. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), P. 80 [↑](#footnote-ref-49)
50. Wawancara dengan IN, di Lebak Denok kecamatan Citangkil pada Senin, 21 November 2016 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-50)
51. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), P. 80 [↑](#footnote-ref-51)
52. Wawancara dengan BS, di Kp. Denok Julalen kecamatan Citangkil pada Selasa, 22 November 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-52)
53. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), P. 80 [↑](#footnote-ref-53)
54. Sutrisno,. . . P. 80 [↑](#footnote-ref-54)
55. Wawancara dengan BS, di Kp. Denok Julalen kecamatan Citangkil pada Selasa, 22 November 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-55)
56. Wawancara dengan BS, di Kp. Denok Julalen kecamatan Citangkil pada Selasa, 22 November 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-56)
57. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), P. 80 [↑](#footnote-ref-57)
58. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), P. 80 [↑](#footnote-ref-58)
59. Sutrisno,. . . [↑](#footnote-ref-59)
60. Wawancara dengan SN, di Kedawung kecamatan Citangkil pada Rabu, 23 November 2016 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-60)
61. Wawancara dengan SN, di Kedawung kecamatan Citangkil pada Rabu, 23 November 2016 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-61)
62. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), P. 80 [↑](#footnote-ref-62)
63. Wawancara dengan NAF, di Samangraya kecamatan Citangkil pada Kamis, 24 November 2016 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-63)
64. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), P. 80 [↑](#footnote-ref-64)
65. Sutrisno,. . . P. 80 [↑](#footnote-ref-65)
66. Wawancara dengan NAF, di Samangraya kecamatan Citangkil pada Kamis, 24 November 2016 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-66)
67. Wawancara dengan NAF, di Samangraya kecamatan Citangkil pada Kamis, 24 November 2016 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-67)
68. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), P. 80 [↑](#footnote-ref-68)
69. Wawancara dengan MR, di Citangkil kecamatan Citangkil pada Jumat, 25 November 2016 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-69)
70. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Kencana, 2011), P. 80 [↑](#footnote-ref-70)
71. Sutrisno, *. . .* P. 80 [↑](#footnote-ref-71)
72. Wawancara dengan MR, di Citangkil kecamatan Citangkil pada Jumat, 25 November 2016 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-72)
73. Wawancara dengan MR, di Citangkil kecamatan Citangkil pada Jumat, 25 November 2016 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-73)
74. Wawancara dengan MY, di Kp. Denok kecamatan Citangkil pada Kamis, 01 Desember 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-74)
75. Wawancara dengan IN, di Lebak Denok kecamatan Citangkil pada Jumat, 02 Desember 2016 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-75)
76. Wawancara dengan BS, di Kp. Denok Julalen kecamatan Citangkil pada Sabtu, 03 Desember 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-76)
77. Wawancara dengan SN, di Kedawung kecamatan Citangkil pada Minggu, 04 Desember 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-77)
78. Wawancara dengan NAF, di Delingseng kecamatan Citangkil pada Senin, 05 Desember 2016 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-78)
79. Wawancara dengan MR, di Citangkil kecamatan Citangkil pada Selasa, 06 Desember 2016 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-79)
80. Wawancara dengan MY, di Kp. Denok kecamatan Citangkil pada Kamis, 01 Desember 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-80)
81. Wawancara dengan IN, di Lebak Denok kecamatan Citangkil pada Jumat, 02 Desember 2016 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-81)
82. Wawancara dengan BS, di Kp. Denok Julalen kecamatan Citangkil pada Sabtu, 03 Desember 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-82)
83. Wawancara dengan SN, di Kedawung kecamatan Citangkil pada Minggu, 04 Desember 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-83)
84. Wawancara dengan NAF, di Samangraya kecamatan Citangkil pada Senin, 05 Desember 2016 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-84)
85. Wawancara dengan MR, di Citangkil kecamatan Citangkil pada Selasa, 06 Desember 2016 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-85)
86. Ahmad Juntika, *Bimbingan dan Konseling dalam Berbagai Latar Belakang Pendidikan,* (Bandung: Refika Aditama, 2006), P. 20 [↑](#footnote-ref-86)
87. Gantina Komalasari Dkk, *Teori dan Teknik Konseling,* (Jakarta: Indeks, 2011), P. 276 [↑](#footnote-ref-87)
88. Syamsu dan Juntika, *Landasan Bimbingan Konseling,* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), P. 21 [↑](#footnote-ref-88)
89. Bimo Walgito, *Bimbingan Konseling Studi dan Karier,* (Yogyakarta: Andi, 2010), p. 9 [↑](#footnote-ref-89)
90. Stephen Palmer, *Konseling dan Psikoterapi,* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2011), P. 8 [↑](#footnote-ref-90)
91. Wawancara dengan MY, di Kp. Denok kecamatan Citangkil pada Minggu, 20 November 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-91)
92. Wawancara dengan MY, di Kp. Denok kecamatan Citangkil pada Kamis, 01 Desember 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-92)
93. Wawancara dengan MY, di Kp. Denok kecamatan Citangkil pada Selasa, 04 Juli 2017 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-93)
94. Agus Sukirno, *Modul Pengantar Bimbingan Dan Konseling Islam,* (Serang: A-Empat, 2013), cetakan ke-1, P. 70 [↑](#footnote-ref-94)
95. Wawancara dengan IN, di Lebak Denok kecamatan Citangkil pada Senin, 21 November 2016 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-95)
96. Wawancara dengan IN, di Lebak Denok kecamatan Citangkil pada Jumat, 02 Desember 2016 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-96)
97. Wawancara dengan IN, di Lebak Denok kecamatan Citangkil pada Rabu, 05 Juli 2017 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-97)
98. Agus Sukirno, *Modul Pengantar Bimbingan Dan Konseling Islam,* (Serang: A-Empat, 2013), cetakan ke-1, P. 70 [↑](#footnote-ref-98)
99. Wawancara dengan BS, di Kp. Denok Julalen kecamatan Citangkil pada Kamis, 22 November 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-99)
100. Wawancara dengan BS, di Kp. Denok Julalen kecamatan Citangkil pada Sabtu, 03 Desember 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-100)
101. Wawancara dengan BS, di Kp. Denok Julalen kecamatan Citangkil pada Kamis, 06 Juli 2017 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-101)
102. Agus Sukirno, *Modul Pengantar Bimbingan Dan Konseling Islam,* (Serang: A-Empat, 2013), cetakan ke-1, P. 70 [↑](#footnote-ref-102)
103. Wawancara dengan SN, di Kedawung kecamatan Citangkil pada Jumat 23 November 2016 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-103)
104. Wawancara dengan SN, di Kedawung kecamatan Citangkil pada Minggu, 04 Desember 2016 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-104)
105. Wawancara dengan SN, di Kedawung kecamatan Citangkil pada Jumat, 07 Juli 2017 Pukul 14.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-105)
106. Agus Sukirno, *Modul Pengantar Bimbingan Dan Konseling Islam,* (Serang: A-Empat, 2013), cetakan ke-1, P. 70 [↑](#footnote-ref-106)
107. Wawancara dengan NAF, di Samangraya kecamatan Citangkil pada Kamis, 24 November 2016 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-107)
108. Wawancara dengan NAF, di Samangraya kecamatan Citangkil pada Senin, 05 Desember 2016 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-108)
109. Wawancara dengan NAF, di Samangraya kecamatan Citangkil pada Sabtu, 08 Juli 2017 Pukul 19.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-109)
110. Agus Sukirno, *Modul Pengantar Bimbingan Dan Konseling Islam,* (Serang: A-Empat, 2013), cetakan ke-1, P. 70 [↑](#footnote-ref-110)
111. Wawancara dengan MR, di Citangkil kecamatan Citangkil pada Jumat, 25 November 2016 Pukul 14.00 WIB diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-111)
112. Wawancara dengan MR, di Citangkil kecamatan Citangkil pada Selasa, 06 Desember 2016 Pukul 19.00 WIB diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-112)
113. Wawancara dengan MR, di Citangkil kecamatan Citangkil pada Minggu, 09 Juli 2017 Pukul 10.00 WIB, diwawancarai oleh Lisa Fahlina [↑](#footnote-ref-113)
114. Agus Sukirno, *Modul Pengantar Bimbingan Dan Konseling Islam,* (Serang: A-Empat, 2013), cetakan ke-1, P. 70 [↑](#footnote-ref-114)