

ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT. BPR NUSUMMA JAWA BARAT CABANG SINGAPARNA MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Mamik M Fuadi¹, Imas Rini²

^{1,2}Teknik Industri STT Cipasung

Jl. Cisinga No.KM 1, Cilampunghilir, Kec. Padakembang,
Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46466

1mamik@sttcipasung.ac.id, 2imasr0320@gmail.com

Abstract— The purpose of this study was to determine the level of importance of employee satisfaction attributes as a basis for formulating performance improvement strategies at PT. BPR Nusumba West Java, Singapore Branch. The existing employee performance indications show that there are still some employees who do not meet the target. The respondents of this study were 30 employees and the data processing method was Importance Performance Analysis (IPA) and Employee Satisfaction Index Measurement (IKK). From the results of the IKK calculation, a value of 78.64% was obtained, indicating that in general employees were quite satisfied. and the results of the analysis with IPA, the results of plotting on the Cartesian diagram from 10 variables, there was 1 variable, namely P4, which must be the main priority for improvement with the attribute of opportunity to develop and learn in the company, with a non-conformity score of 90%. In addition to P4, there needs to be improvement in several attributes, namely Variables P2, P5, P7 and P9 with non-conformity scores of 97%, 93%, 97% and 98%.

Keywords: Importance Performance Analysis (IPA), Employee Satisfaction Index, Attributes

Abstrak— Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepentingan atribut-atribut kepuasan karyawan sebagai dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kinerja di PT. BPR Nusumba Jawa Barat Cabang Singapura. Indikasi kinerja karyawan yang ada menunjukkan masih ada beberapa karyawan yang tidak memenuhi target. Responden dari penelitian ini adalah 30 orang karyawan dan metode pengolahan data dengan Importance Performance Analysis (IPA) serta Pengukuran Indeks Kepuasan Karyawan (IKK). Dari hasil perhitungan IKK diperoleh nilai sebesar 78,64% menunjukkan bahwa secara umum karyawan cukup puas. dan hasil analisa dengan IPA hasil plotting pada diagram kartesius dari 10 variabel, terdapat 1 variabel yaitu P4 yang harus menjadi prioritas utama perbaikan dengan atribut kesempatan untuk berkembang dan belajar di perusahaan, dengan skor ketidaksesuaian 90%. Selain P4 perlu adanya perbaikan di beberapa atribut yaitu pada Variabel P2, P5, P7 dan P9 dengan skor ketidaksesuaian 97%, 93%, 97% dan 98% .

Kata kunci : Importance Performance Analysis (IPA), Indeks Kepuasan Karyawan, Atribut

I. PENDAHULUAN

Orang adalah aset organisasi yang paling penting. Orang menyumbangkan bakat, keterampilan, pengetahuan dan pengalaman untuk mencapai tujuan organisasi (Lumban Gaol & Purwanti, 2014). Kehidupan manusia pun tidak akan terlepas dari lingkungan sekitar. Salah satu aktivitas manusia untuk

memenuhi kebutuhan hidup yaitu dengan melakukan aktivitas pekerjaan untuk mendapatkan penghasilan. Manusia dapat bekerja dengan manusia lainnya dan berperan sebagai pegawai atau dapat mendirikan suatu usaha. Ketika seorang pegawai bekerja tentunya akan berusaha semaksimal mungkin bekerja sesuai keinginan atau target atasan. Hal ini sangat

berpengaruh terhadap kinerja pegawai terhadap perusahaan.

Salah satu indikator dalam kinerja pegawai adalah tercapainya tujuan dengan bekerja secara efektif menyelesaikan pekerjaan dengan benar. Contohnya pegawai yang berhasil memenuhi deadline pekerjaan, melakukan penjualan, atau membangun merek melalui interaksi pelanggan yang positif. Selain itu, menciptakan lingkungan kerja yang positif menjadi faktor yang meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan energik. Semangat kerja mendapat dorongan kepada karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan efektif dan efisien.

Karyawan yang berkinerja tinggi menunjukkan hasil kerja tinggi, sedangkan karyawan yang berkinerja rendah menunjukkan hasil kerja yang buruk. Meningkatkan kinerja karyawan secara otomatis meningkatkan kinerja suatu perusahaan.

PT. BPR Nusumma Jawa Barat Cabang Singaparna berdasar Akta Pendirian No. 100 Tanggal 23 Maret 2022, Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-0023290.AH.01.01 Tahun 2022 yang beralamat di Jl. Raya Timur Borolong No. 180 RT 002 RW 001 Desa Cipakat Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya 46417.

Menurut Komarudin (1990:129), Tujuan kerja merupakan hasil akhir yang dicapai oleh proses manajemen atau pernyataan hasil yang ingin dicapai yang harus dirumuskan dengan jelas. Dalam hal ini, organisasi mempunyai peran yang lebih besar untuk membuat pernyataan tentang setiap karyawannya. Sedangkan Winardi (1992:126) mengatakan bahwa tujuan kerja adalah tujuan yang dicapai suatu organisasi menurut rencana atau program yang telah ditentukan. Dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan, PT. BPR Nusumma Jabar Cabang Singaparna memberikan target kepada karyawan bagian funding officer sebesar Rp. 250.000.000 per bulan. Namun menurut data, masih banyak karyawan yang belum memenuhi target yang sudah ditetapkan. Berikut presentasi pencapaian target rata-rata karyawan selama 3 bulan:

Tabel 1 Presentase Pencapaian Target Karyawan Selama Tiga Bulan Tahun 2023

Nama	Presentase			Jumlah	Rata-Rata
	Juni	Juli	Agustus		
Imas Rini	158,4	107,1	177,7	443,1	147,7
Keukeu Nurhandayani	169,6	58,9	81,9	310,4	103,5
Dewi Fitri Purwanti	93,2	31,9	30,3	155,3	51,8
Jehan Sayidah	9,0	65,4	39,1	113,5	37,8
Moch. Ade	9,0	391,1	9,5	409,6	136,5
Aris Nursalam	44,3	2,5	103,4	150,2	50,1
Muhammad Reza	472,6	50,3	107,3	630,2	210,1
Suci Nurbayanti	3,6	3,9	3,1	10,6	3,5

Sumber:PT. BPR Nusumma Cabang Singaparna

Salah satu yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat menentukan tingkat kinerja karyawan. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap orang mempunyai kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginannya dan sistem nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai seseorang, maka semakin besar pula kepuasan yang dicapai. Sebaliknya, semakin tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai individu, maka semakin sedikit kepuasan yang dicapai (Winarsih, dkk, 2018).

PT. BPR Nusumma Jabar Cabang Singaparna selalu berupaya untuk membuat strategi dalam pencapaian tujuan perusahaan, salah satunya adalah dengan berusaha memberikan kepuasan kepada karyawan sehingga diharapkan setiap karyawan dapat memberikan kinerja terbaiknya baik secara kelompok maupun individual. Namun dari realisasi yang ada, terutama pada karyawan funding officer masih ada beberapa yang tidak memenuhi target perbulannya. Untuk itu diperlukan analisa tingkat kepuasan karyawan sebagai dasar penyusunan suatu strategi yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk pencapaian tujuan perusahaan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)..

II. LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan yang dirasakan karyawan terhadap kinerja pekerjaannya selama periode waktu tertentu. Menurut Dole dan Schroeder (2001), kepuasan kerja merupakan respon individu terhadap lingkungan kerjanya. Menurut Malthis dan Jackson (2008:107), kepuasan kerja adalah perasaan positif dalam mengevaluasi pengalaman kerja. Handoko (2009:87) lebih lanjut menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional seorang karyawan, baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan. Ketidakpuasan kerja timbul karena tidak terpenuhinya harapan, sedangkan kepuasan kerja timbul karena terpenuhinya harapan. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap positif terhadap pekerjaan dalam diri seseorang. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap orang mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilainya. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang dengan imbalan kerja, sehingga kepuasan kerja juga erat kaitannya dengan teori keadilan, kontrak psikologis dan motivasi (Robbins dan Judge, 2008). Kepuasan kerja diidentikkan dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya (Robbins, 2008). Artinya kepuasan kerja dapat dilihat sebagai akumulasi perasaan menyukai atau tidak menyukai suatu pekerjaan (Munandar, 2009).

B. Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dapat diukur dengan beberapa metrik. Menurut Crow et al (2012), kepuasan kerja dapat diukur melalui berbagai tugas, tugas yang berguna, umpan balik, promosi, tempat kerja yang nyaman dan interaksi sosial. Erdiansyah (2016) kemudian menjelaskan lebih lanjut bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja adalah efisiensi kerja, kualitas kerja, disiplin kerja, standar kerja dan kompetensi. Luthans (2007) kemudian menambahkan indikator untuk mengukur kepuasan kerja yaitu kepuasan terhadap gaji, pekerjaan, rekan kerja, promosi dan pengendalian pekerjaan. Selain itu, indikator kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Edward Lawler dalam Rifai (2009) disebut juga teori model ekuitas, yaitu teori yang menjelaskan kepuasan dan ketidakpuasan dengan selisih antara gaji, kondisi kerja, yang diterima dan jumlah yang diterima. karyawan lainnya. Dalam teorinya,

Eduardo membagi kepuasan menjadi tiga dimensi :

1. Memenuhi kebutuhan pokok pegawai
Kebutuhan yang menunjang kebutuhan sehari-hari. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang menunjang aktivitas kerja sehari-hari yang menjadi landasan kerja pegawai sebagai imbalan yang pantas. Indikator pengukurannya adalah gaji yang memadai, bonus yang cocok, dan dapatkan Hadiah
2. Memenuhi Harapan Karyawan
Menciptakan rasa aman dalam bekerja, membina hubungan baik dengan rekan kerja dan menyediakan pekerjaan yang sesuai dengan tempat kerja dapat membuat orang cenderung tidak ingin pindah. Indikator pengukurannya adalah merasa nyaman di ruang kerja, ketersediaan peralatan yang sesuai, hubungan baik antar karyawan, dan pekerjaan yang sesuai dengan pekerjaan
3. Memenuhi keinginan karyawan dengan mendapatkan lebih dari yang diinginkan karyawan.
Karyawan mempunyai kesempatan untuk berkontribusi dan berperan serta secara luas dan dapat melakukan aktualisasi diri antara lain mempunyai kesempatan memberikan nasihat, meningkatkan karir dan prestasi kerja lebih dihargai. Indikator pengukurannya adalah dapat memberikan saran kepada organisasi, mempunyai kesempatan untuk belajar, dan memiliki kesempatan yang sama untuk maju dalam karir.

C. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis. Importance Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan/yang diharapkan dengan yang dirasakan/kenyataan dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kenyataan dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. secara konseptual merupakan model multi-atribut.

Teknik ini digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan, yang tercermin dengan membandingkan antara tingkat harapan dan kinerja pada PT. BPR Nusumma.

Adapun perhitungan sebagai berikut:

$$TK_i = p_i/h_i \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

- Tki = Tingkat kesesuaian antara kenyataan dengan harapan.
- p_i = Skor penilaian tingkat kenyataan yang diterima
- h_i = Skala penilaian tingkat harapan

D. Indeks Kepuasan Karyawan(IKK)

Indeks kepuasan karyawan merupakan analisis kuantitatif yang berupa persentase kepuasan. Indeks kepuasan karyawan diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan secara umum dan memperhatikan pentingnya karakteristik tersebut. Atribut yang digunakan dalam proses analisis untuk memperoleh indeks Kepuasan Karyawan adalah indikator kesembilan yang diukur pada skala Likert 5 poin. Nilai Indeks Kepuasan Internal Survei ini dinyatakan dalam persentase untuk memudahkan interpretasi. Perhitungan indeks kepuasan total (Bhote, 1996). Rumus indeks kepuasan karyawan:

$$IKK = \frac{T}{5 \times Y} \times 100\% \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan :

- T = Skor total perkalian rata-rata X dan rata-rata Y
- Y = Skor total rata-rata kepentingan (Y)
- 5 = Nilai maksimum pada skala pengukuran

Kriteria Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) mengacu pada Kriteria Interpretasi Skor yang di sampaikan oleh Bhote (1996).

Tabel 2 Kriteria Interpretasi Skor

Nilai Interpretasi	Kriteria IKK
0% - 50%	Tidak Puas
51% - 80%	Cukup Puas
81% - 100%	Puas

Sumber: Bhote, 1996

E. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan.

Tabel 3 Interpretasi Tingkat Kesuaian

Interval	Klasifikasi
95%-100%	Sangat Baik
85%-94%	Baik
70%-84%	Cukup Baik
<70%	Tidak Baik

Sumber : Lupiyoadi, dan Ikhsan 2015

Hubungan antara tingkat ekspektasi dengan tingkat persepsi yang dirasakan oleh karyawan maka digunakan diagram Kartesius yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus (\bar{X} dan \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari skor tingkat persepsi dan \bar{Y} merupakan rata-rata skor tingkat ekspektasi. Pembagian daerah tersebut didasarkan pada perpotongan 2 (dua) buah garis secara tegak lurus pada titik \bar{X} dan \bar{Y} yang didapat dengan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \quad \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} \dots\dots\dots(2)$$

Dimana:

- \bar{x} : Skor rata-rata tingkat kenyataan/yang dirasakan yang diperoleh
- \bar{y} : Skor rata-rata tingkat harapan
- $\sum x_i$: Total skor tingkat kenyataan
- $\sum y_i$: Total skor tingkat harapan
- n : Jumlah responden

Prioritas Utama (I)	Pertahankan Prestasi (II)
Prioritas Rendah (III)	Berlebihan (IV)

Gambar 1 Diagram Kartesius Atribut Tingkat Kinerja dan Kepuasan

Keterangan:

1. Kuadran I menunjukkan atribut-atribut yang sangat penting mempengaruhi kepuasan karyawan yang tidak dapat diterapkan oleh perusahaan sesuai keinginan karyawan.
2. Kuadran II menunjukkan atribut-atribut yang berhasil diterapkan oleh perusahaan sehingga patut dipertahankan.
3. Kuadran III menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan karyawan.

4. Kuadran IV atribut-atribut sudah memuaskan, namun penerapannya terlalu berlebihan dan dianggap kurang penting oleh pegawai. (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015).

III. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan suatu kejadian yang terjadi. Penelitian ini dimaksudkan untuk menggali fakta tentang kepuasan karyawan di PT. BPR Nusumma Jabar Cabang Singaparna. Langkah-langkah untuk menganalisa permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan meliputi dua hal, yakni:

- a. Studi Lapangan
Studi lapangan (Field Research) merupakan proses pengambilan data di objek penelitian dalam hal ini PT. BPR Nusumma Jabar Cabang Singaparna.
- b. Studi Literatur
Studi literatur merupakan suatu studi yang memuat konsep dan teori yang diperlukan terkait masalah yang akan diteliti, terkait dengan kepuasan karyawan dengan menggunakan Indek Keuasan Karyawan(IKK) dan metode Importance Performance Analysis (IPA)

2. Identifikasi Masalah

Proses identifikasi ini dilakukan dengan cara wawancara dengan para karyawan funding officer dan melihat data pencapaian target karyawan.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan dilapangan, kemudian. penyusunan rumusan masalah dibuat dengan memperhatikan latar belakang, posisi penelitian dan tujuan penelitian.

4. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan upaya dalam membatasi ruang lingkup atau bahasan masalah sehingga mencegah terjadinya pemecahan masalah yang menyimpang dari tujuan pokok pembahasan.

5. Perancangan Kuesioner

Dalam perancangan kuisisioner yang pertama harus dilakukan adalah mengembangkan variabel penelitian, hal ini dilakukan berdasar teori yang berkaitan dengan teori Kepuasan Karyawan Setelah variabel diketahui, maka langkah

selanjutnya yaitu merancang kuesioner secara tepat.

6. Pengumpulan Data

Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

- a. Data Primer
Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden yang berupa tanggapan responden tentang kepuasan kerja di PT. BPR Nusumma Jabar Cabang Singaparna.
- b. Data Sekunder
Data sekunder adalah data yang diperoleh dari perusahaan yang telah tersedia.

Adapun metode pengumpulan data adalah dengan wawancara dan penyebaran kuisisioner.

7. Uji Validitas dan Reliabilitas

- a. Uji Validitas
Setelah penyebaran kuesioner dilakukan, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana kuisisioner dapat mengukur variabel yang seharusnya diukur.
- b. Uji Reliabilitas
Uji ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi atau kejelasan suatu instrumen penelitian(kuisisioner) dalam menghasilkan data yang sama, jika digunakan berulang kali.

8. Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari pengujian kuesioner berupa uji validitas, reliabilitas, metode analisis data yaitu Importance Perfomance Analysis (IPA) dan Indeks Kepuasan Karyawan(IKK).

9. Analisis

Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan mengolah data yang diperoleh dari perusahaan tersebut, kemudian dianalisis dengan menggunakan landasan teori sebagai alat untuk memecahkan maaslah yang dihadapi, dan kemudian mengambil suatu kesimpulan.

10. Kesimpulan dan Saran

Tahap yang terakhir adalah menarik kesimpulan dari hasil pengolahan dan analisis data, serta memberikan saran atau masukan bagi PT. BPR Nusumma Jabar Cabang Singaparna.

IV. HASIL PENELITIAN

1. Variabel Penelitian

Variabel ini dikembangkan dari teori kepuasan karyawan, dan kemudian digunakan sebagai dasar penyusunan kuisisioner, sebagaimana tabel 4.

Tabel 4 Kuesioner Tingkat Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Variabel
1	Seberapa puas kondisi lingkungan kerja di PT. BPR Nusumma Jawa Barat Cabang Singaparna bagi Anda?	P1
2	Seberapa puas bagi Anda merasa dihargai dan dihormati oleh atasan dan rekan kerja?	P2
3	Seberapa puas motivasi untuk memberikan kinerja terbaik Anda?	P3
4	Seberapa puas kesempatan untuk berkembang dan belajar di perusahaan bagi Anda?	P4
5	Seberapa puas kenyamanan Anda dengan budaya kerja yang ada di PT. BPR Nusumma Jawa Barat Cabang Singaparna	P5
6	Seberapa puas bagi Anda untuk merasa bangga menjadi bagian dari PT. BPR Nusumma Jawa Barat Cabang Singaparna?	P6
7	Seberapa puas keyakinan Anda mengenai masa depan di perusahaan?	P7
8	Seberapa puas perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan Anda?	P8
9	Seberapa puas sistem penghargaan dan benefit yang diberikan oleh perusahaan bagi Anda?	P9
10	Seberapa puas komunikasi dan transparansi yang diberikan oleh perusahaan bagi Anda?	P10

Sumber : Data diolah

2. Pengambilan Sample

Menurut Sugiono (2011), sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel yang seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Hal ini sering dilakukan bila populasinya relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain dari sampling jenuh adalah enumerasi, yaitu pengambilan sampel dari seluruh anggota populasi. Sampel dalam penelitian ini sebagai responden diambil sebanyak 30 orang yang merupakan jumlah keseluruhan karyawan.

3. Pengolahan Data

Setelah melakukan wawancara dan penyebaran kuisisioner, kemudian dilakukanlah pentabulasian pendapat/ persepsi responden secara langsung. Berikut ringkasan persepsi dari responden bisa dilihat pada tabel 6

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 6 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	13	43%
Perempuan	17	57%
Jumlah	30	100%

Sumber: data diolah

b. Tabulasi Hasil Kuisisioner

Dari penyebaran kuisisioner kepada 30 responden dengan skala pengukuran dengan menggunakan skala likert sebagai berikut :

- 1 Tidak Penting 2 Kurang Penting
- 3 Cukup Penting 3 Penting
- 5 Sangat Penting

Jumlah total masing-masing variabel hasil kuisisioner pada tabel 7.

Tabel 7 Hasil Kuisisioner Tingkat Kepuasan Karyawan

No	Variabel	Kepuasan Nyata $\sum xi$
1	P1	110
2	P2	109
3	P3	107
4	P4	111
5	P5	104
6	P6	177
7	P7	163
8	P8	114

9	P9	109
10	P10	107

Sumber : Data diolah

c. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas yang dilakukan menggunakan SPSS 22 menunjukkan bahwa kuisisioner yang dikembangkan semuanya valid, hal ini diketahui jika $R_{Hitung} > R_{tabel}$ yaitu 0.3610 maka pertanyaan kuisisioner tersebut dinyatakan valid.

Tabel 9

Uji Validitas Kinerja Karyawan (K) dan Kepuasan Kerja (P)

No.	R_{Tabel}	R_{Hitung} Variabel P	Ket.
1	0.3610	0.658	Valid
2	0.3610	0.658	Valid
3	0.3610	0.570	Valid
4	0.3610	0.362	Valid
5	0.3610	0.556	Valid
6	0.3610	0.576	Valid
7	0.3610	0.663	Valid
8	0.3610	0.574	Valid
9	0.3610	0.490	Valid
10	0.3610	0.673	Valid

Sumber: Data diolah

d. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 22 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuisisioner yang diuji pada 30 responden memiliki reliabilitas yang baik. Nilai alpha Cronbach yang diperoleh lebih besar dari 0,60, yang memenuhi kriteria reliabilitas.

Tabel 10

Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (K) dan Kepuasan Kerja (P)

No.	α Cronbach	α Hitung Variabel P	Ket.
1.	0.60	0,719	Reliabel
2.	0.60	0,718	Reliabel
3.	0.60	0,731	Reliabel
4.	0.60	0,799	Reliabel
5.	0.60	0,736	Reliabel
6	0.60	0,730	Reliabel
7	0.60	0,717	Reliabel
8	0.60	0,731	Reliabel
9	0.60	0,742	Reliabel
10	0.60	0,716	Reliabel

Sumber: Data diolah

e. Indek Kepuasan Karyawan(IKK)

Jika sudah diketahui atribut valid dan reliabel maka data hasil kuisisioner diolah untuk penghitungan indek kepuasan karyawan, hasil pengolahan sebagaimana tabel dibawah.

Tabel 11 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Karyawan Nyata dan Harapan

No	Variabel	Nyata $\sum x_i$	X rata-rata	Harapan $\sum y_i$	Y rata-rata
1	P1	110	4,00	120	4,00
2	P2	109	3,83	118	3,93
3	P3	107	3,97	116	3,87
4	P4	111	3,73	124	4,13
5	P5	104	3,73	121	4,03
6	P6	177	4,40	141	4,70
7	P7	163	3,77	116	3,87
8	P8	114	4,00	125	4,17
9	P9	109	3,83	117	3,90
10	P10	107	3,97	118	3,93

Sumber : Data diolah

Dari data X rata-rata dan Y rata-rata kemudian dilakukan penghitungan indek kepuasan karyawan dengan.

Tabel 12 Rata Kepuasan Karyawan Nyata, Harapan dan Skor total perkalian rata-rata X dan rata-rata Y

No	Variabel	Xbar (rata-rata)	Ybar (rata-rata)	Skor Xbar x Ybar
1	P1	4,00	4,00	16,00
2	P2	3,83	3,93	15,08
3	P3	3,97	3,87	15,34
4	P4	3,73	4,13	15,43
5	P5	3,73	4,03	15,06
6	P6	4,40	4,70	20,68
7	P7	3,77	3,87	14,56
8	P8	4,00	4,17	16,67
9	P9	3,83	3,90	14,95
10	P10	3,97	3,93	15,60
Total			40,53	159,37

Sumber : Data diolah



Dengan menggunakan persamaan (3) didapat :

$$IKK = \frac{159,37}{5 \times 40,53} \times 100\% = 78,64\%$$

f. Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam analisis IPA langkah pertama dilakukan penghitungan tingkat kesesuaian yaitu hasil perbandingan skor kepuasan yang dirasakan/nyata dengan kepuasan yang diharapkan.

Tabel 13 Tingkat Kesesuaian Kepuasan Karyawan Nyata dan Harapan

No	Variabel	Persepsi $\sum x_i$	Ekspektasi $\sum y_i$	Tingkat Kesesuaian %
1	P1	110	120	100%
2	P2	109	118	97%
3	P3	107	116	103%
4	P4	111	124	90%
5	P5	104	121	93%
6	P6	177	141	94%
7	P7	163	116	97%
8	P8	114	125	96%
9	P9	109	117	98%
10	P10	107	118	101%
Total				969%
Rata-rata				96,6%

Sumber : Data diolah

Diagram Kartesian

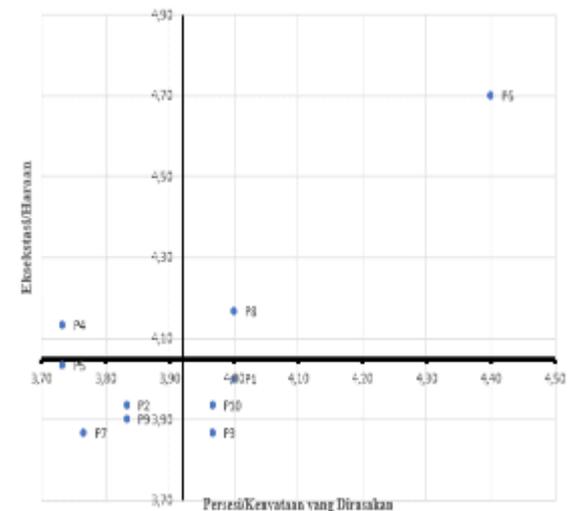
Hubungan antara tingkat ekspektasi dengan tingkat persepsi digunakan diagram Kartesian yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus (\bar{X} dan \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata-rata skor tingkat persepsi dan \bar{Y} rata-rata skor tingkat ekspektasi.

Tabel 14 Rata skor Kepuasan Karyawan Nyata dan Harapan

No	Variabel	Nyata $\sum x_i$	X rata-rata	Harapan $\sum y_i$	Y rata-rata
1	P1	110	4,00	120	4,00
2	P2	109	3,83	118	3,93
3	P3	107	3,97	116	3,87
4	P4	111	3,73	124	4,13
5	P5	104	3,73	121	4,03

6	P6	177	4,40	141	4,70
7	P7	163	3,77	116	3,87
8	P8	114	4,00	125	4,17
9	P9	109	3,83	117	3,90
10	P10	107	3,97	118	3,93
Total			39,23		40,53
Rata-rata		\bar{X}	3,92	\bar{Y}	4,05

Sumber : Data diolah



Gambar 2. Diagram kartesian

Berdasarkan gambar 2. diagram kartesian, dapat ditabulasikan atribut-atribut yang masuk ke masing-masing kuadran, sebagaimana tabel di bawah.

Kuadran I

No	Var.	Atribut
1	P4	Kesempatan untuk berkembang dan belajar di perusahaan,

Sumber : Data diolah

Kuadran II

No	Var.	Atribut
1	P6	Bangga menjadi bagian dari PT. BPR Nusumma Jawa Barat Cabang Singaparna.
2	P8	Perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan.

Sumber : Data diolah

Kuadran III

No	Var.	Atribut
1	P2	Merasa dihargai dan dihormati oleh atasan dan rekan kerja.
2	P5	Perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan.
3	P7	Kenyamanan dengan budaya kerja yang ada di PT. BPR Nusumma Jawa Barat Cabang Singaparna
4	P9	Sistem penghargaan dan benefit yang diberikan oleh perusahaan.

Sumber : Data diolah

Kuadran IV

No	Var.	Atribut
1	P1	Kondisi lingkungan kerja di PT. BPR Nusumma Jawa Barat Cabang Singaparna.
2	P3	Motivasi untuk memberikan kinerja terbaik.
3	P10	Komunikasi dan transparansi yang diberikan oleh perusahaan.

Sumber : Data diolah

V. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa diketahui tingkat kepuasan kerja karyawan dan atribut-atribut yang dipentingkan/diharapkan karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Nusumma, sebagai berikut :

1. Indek Kepuasan Karyawan sebesar 78,64% dengan indek sebesar tersebut menunjukkan Karyawan Cukup Puas
2. Berdasarkan diagram kartesian hubungan antara kinerja/kenyataan dengan harapan diketahui :
 - a. Kuadran I
Variabel P4 dengan atribut “kesempatan untuk berkembang dan Belajar di perusahaan”. Hal ini menunjukkan atribut tersebut sangat penting mempengaruhi kepuasan karyawan yang tidak dapat diterapkan oleh perusahaan sesuai keinginan karyawan.
 - b. Kuadran II
Variabel P6 dengan atribut “bangga menjadi bagian dari PT. BPR Nusumma Jawa Barat Cabang Singaparna”, dan variabel P8 dengan atribut “perhatian perusahaan

terhadap kesejahteraan”. Hal ini menunjukkan atribut-atribut tersebut berhasil diterapkan oleh perusahaan sehingga patut dipertahankan dan karyawan merasa puas.

- c. Kuadran III
Variabel P2 dengan atribut “Merasa dihargai dan dihormati oleh atasan dan rekan kerja”, dan variabel P5 dengan atribut “Perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan”, dan variabel P7 dengan atribut “Kenyamanan dengan budaya kerja yang ada di PT. BPR Nusumma Jawa Barat Cabang Singaparna”, dan variabel P9 dengan atribut “Sistem penghargaan dan benefit yang diberikan oleh perusahaan”. Hal ini menunjukkan atribut-atribut tersebut dianggap kurang penting dan kurang memuaskan karyawan.
- d. Kuadran IV
Variabel P1 dengan atribut “Kondisi lingkungan kerja di PT. BPR Nusumma Jawa Barat Cabang Singaparna”, dan variabel P3 dengan atribut “Motivasi untuk memberikan kinerja terbaik”, dan P10 dengan atribut “Komunikasi dan transparansi yang diberikan oleh perusahaan”. Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut sudah memuaskan, namun penerapannya terlalu berlebihan dan dianggap kurang penting oleh pegawai.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini yaitu :

1. Secara umum karyawan cukup merasa puas atas kebijakan dan program dari PT. BPR Nusumma Jawa Barat Cabang Singaparna ditunjukkan dengan angka Indek Kepuasan Karyawan sebesar 78,64% hal ini masih cukup jauh dari kriteria baik dan sangat baik sehingga perlu dibuat strategi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dengan harapan dapat meningkatkan kinerja.
2. Atribut kepuasan karyawan yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki adalah kesempatan berkembang dan belajar di perusahaan, hal ini ditunjukkan dengan skor kesesuaian antara kenyataan dan harapan 90%.



3. Atribut lainnya menurut karyawan kurang penting akan tetapi juga tidak memuaskan hal ini perlu prioritas berikutnya untuk diperbaiki yaitu :
 - a. Merasa dihargai dan dihormati oleh atasan dan rekan kerja, dengan skor kesesuaian 97%.
 - b. Perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan, dengan skor kesesuaian 93%.
 - c. Kenyamanan dengan budaya kerja yang ada di PT. BPR Nusumma Jawa Barat Cabang Singapura, dengan skor kesesuaian 97%.
 - d. Sistem penghargaan dan benefit yang diberikan oleh perusahaan, dengan skor kesesuaian 98%.

REFERENSI

1. Achmad Rifa'i dan Chatarina Tri Anni.2009, Psikologi pendidikan.Semarang Unnes Press..
2. Bhote, K.R., (1996), Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The key to Great Profitability, New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association
3. Crow, Matthew M., Lee, Chang-Bea., and Jin Joo, Jae. 2012. Organizational justice and organizational commitment among South Korean Police officers. 2036 E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 4, 2018: 2010-2040 An investigation of job satisfaction as a mediator. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 35(2) : 402423.
4. Dole, Carol and Schroeder, Richard G. (2001). The Impact of Varios Factors on the Personality, Job Satisfaction and Turn Over Intentions of Profesional Accountants. Managerial Auditing Journal, Vol. 16 No. 4
5. Erdiansyah. (2016). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada CV Patakaran Palembang. Journal Ecoment Global, 1(1).
6. Handoko, T. Hani. 2009. Manajemen. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta
7. Komaruddin. (1990). Manajemen Berdasarkan Sasaran. BumiAksara, Jakarta. (2002) T
8. Lumban Gaol, J., & Purwanti, N. (2014). A to Z Human Capital: Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Grasindo
9. Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. Personnel Psychology, 60, 541-572.
10. Lupiyoadi, Rambat, dan Iksan, Ridho Bramulya, 2015, Praktikum Metode Riset Bisnis, Jakarta: Salemba Empat.
11. Mathis, Robert. L., & John H Jackson (2008), *Human Resource Management, Edisi 12, Mason: Thomson South – Western*. "PDCA12-70 data sheet," Opto Speed SA, Mezzovico, Switzerland.
12. Munandar,Utami.(2009). Pengembangan kreativitas anak berbakat. Jakarta:Rineka cipta
13. Robbins, Stephen P., (2008), Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi Bahasa Indonesia, PT Intan Sejati, Klaten.
14. Winardi. (1992). Pengantar Ilmu Ekonomi, Tarsito, Bandung.
15. Winarsih., Sri, dkk. (2018). Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Kalsel Syariah Kandungan). Jurnal Wawasan Manajemen Vol. 6 No. 2.