

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA
PADA PT NUANSA CIPTA MAGELLO**

TESIS

**Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh :

**FEBYANTI KARAENG
2018.MM.21946**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
STIE NOBEL INDONESIA
MAKASAR
2021**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA
PADA PT NUANSA CIPTA MAGELLO**

TESIS

**Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh :

**FEBYANTI KARAENG
2018.MM.21946**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
STIE NOBEL INDONESIA
MAKASAR
2021**

PENGESAHAN TESIS
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA
PADA PT NUANSA CIPTA MAGELLO


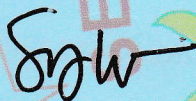
Oleh:
FEBYANTI KARAENG

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 12 Maret 2021
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Ketua,

Anggota,



Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., C.A.

Dr. Didiek Handayani Gusti, S.E., M.Si

Mengetahui :

Direktur PPS
STIE Nobel Indonesia,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen,


Dr. Maryadi, S.E., M.M.


Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., C.A.

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam Naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER MANAJEMEN) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, Maret 2021



FEBYANTI KARAENG
2018.MM.21946

MOTTO

*“Ketaatan Pada Tuhan yang dibarengi dengan ilmu
adalah hal yang paling hebat
untuk mengubah hidup menjadi lebih baik”*

HALAMAN IDENTITAS

MAHASISWA, PEMBIMBING DAN PENGUJI

JUDUL TESIS :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA PADA PT NUANSA CIPTA
MAGELLO**

Nama Mahasiswa : Febyanti Karaeng
NIM : 2018.MM.21946
Program Studi : Magister Manajemen
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia

KOMISI PEMBIMBING :

Ketua : Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., C.A.
Anggota : Dr. Didiek Handayani Gusti, S.E., M.Si

TIM DOSEN PENGUJI :

Dosen Penguji 1 : Dr. Badaruddin, S.T., M.M
Dosen Penguji 2 : Dr. Azlan Azhari S.E., M.M.

Tanggal Ujian : 04 Maret 2021

SK Penguji Nomor : 023/SK/PPS/STIE-NII/IV/2020

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur dihanturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga Tesis dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Pada PT Nuansa Cipta Magello**” dapat diselesaikan tepat waktu. Tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar. Dalam penyelesaian dan penyempurnaan tesis ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dan kesalahan, karena itu dengan senang hati penulis mengharapkan saran dan masukan dari berbagai pihak. Penulisan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.

Oleh karena itu pada kesempatan ini sebagai tanda penghargaan, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Orang Tua, dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dorongan, semangat, perhatian dan pengertiannya selama kuliah sampai tahap penyusunan proposal hingga tesis ini selesai.
2. Bapak **Dr. H. Mashur Razak, S.E., M.M.** selaku, Ketua STIE Nobel Indonesia Makassar.

3. Bapak **Dr. Maryadi, S.E., M.M.** selaku Direktur Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
4. Ibu **Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., CA.** selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana STIE Nobel Indonesia Makassar.
5. Ibu **Dr. Sylvia Sjarlis, S.E., M.Si., Ak., CA.** selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Bapak **Dr. Didiek Handayani Gusti, S.E., M.Si** selaku anggota Komisi Pembimbing terima kasih atas ilmu, waktu, dan dedikasi yang diberikan tanpa pamrih selama membimbing penulis mulai proposal penelitian hingga skripsi. Tanpa bantuan pembimbing, skripsi ini tidak akan selesai sesuai dengan yang diharapkan.
6. Bapak **Dr. Badaruddin, S.T., M.M** selaku Dosen Penguji 1 dan Bapak **Dr. Azlan Azhari S.E., M.M.** selaku Dosen Penguji 2, terima kasih atas koreksian, masukan dan bimbingan yang diberikan selama Seminar Proposal dan Seminar Hasil Penelitian terlaksana.
7. Bapak/Ibu Dosen, serta staf Program Pascasarjana Program Studi Manajemen STIE Nobel Indonesia Makassar, atas bantuan yang telah di berikan selama ini, kiranya akan menjadi bekal hidup dalam mengabdikan ilmu saya dikemudian hari.
8. Teman sejawat mahasiswa prodi Magister Manajemen PPs STIE Nobel Indonesia Makassar atas bantuan dan kerja samanya selama ini.
9. Serta semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga senantiasa mendapatkan kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini dengan harapan, semoga tesis ini bermanfaat bagi pengambilan kebijakan di bidang manajemen dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya. Amin.

Makassar, Maret 2021

Penulis,

Febyanti Karaeng

ABSTRAK

Febyanti Karaeng. 2021. **Analisis Tingkat Kepuasan Kerja pada PT Nuansa Cipta Magello**, dibimbing oleh Sylvia Sjarlis dan Didiek Handayani Gusti.

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan PT Nuansa Cipta Magello, Menganalisis Attribut Prioritas Pekerjaan yang perlu mendapatkan perbaikann kualitas. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden, dan data sekunder berupa sumber buku, jurnal dan lain-lainnya. Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 104 sampel.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Diagram IPA. Hasil penelitian ini Nilai tingkat kepuasan pekerja karyawan tentang layanan kualitas pada PT. Nuansa Cipta Magello yang diperoleh dari hasil uji tingkat kesesuaian dimana karyawan PT Nuansa Cipta Magello telah merasa sangat puas terhadap layanan kualitas perusahaan,terkait penggolongan Kriteria Persentasi penilaian berada pada kriteria sangat puas, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pekerja atau karyawan telah merasa puas dengan kinerja pada PT. Nuansa Cipta Magello.

Berdasarkan hasil Analisis Diagram *Important Performance analysis* (IPA) diketahui Item piortas pekerjaan yang perlu mandapatkan perbaikann kualitas layanan yaitu pada layanan dimensi manajemen dengan item pernyataan “Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang dikerjakan”, yang kedua pada layanan dimensi fasilitas dengan item pernyataan “fasilitas - fasilitas di kantor disediakan perusahaan yang menunjang pekerjaan”.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Diagram IPA, PT Nuansa Cipta Magello



ABSTRACT

Febyanti Karaeng. 2021. Job Satisfaction Level Analysis at PT Nuansa Cipta Magello, supervised by Sylvia Sjarlis dan Didiek Handayani Gusti.

This study aims to analyze the level of job satisfaction of employees of PT Nuansa Cipta Magello, analyze job priority attributes that need to get quality improvement. This research is a quantitative research. Sources of data in this study are primary data by distributing questionnaires to respondents, and secondary data in the form of books, journals and others. The number of samples used was 104 samples.

The data analysis technique used is the IPA diagram analysis. The results of this study the value of the level of satisfaction of employees about service quality at PT. Nuansa Cipta Magello obtained from the results of the level of conformity test where the employees of PT Nuansa Cipta Magello have felt very satisfied with the company's quality service, related to the classification of the Criteria The percentage of the assessment is on the very satisfied criteria, therefore it can be said that the worker or employee is satisfied with the performance at PT. Magello Cipta Nuance.

Based on the results of the Important Performance Analysis (IPA) analysis, it is known that work items that need to improve service quality are in the management dimension service with the statement item "There is feedback from superiors on the work being done", the second is on service dimension facilities with a statement item " office facilities are provided by companies that support work".

Keywords: *Job Satisfaction, Science Diagram, PT Nuansa Cipta Magello*



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	
Halaman Dalam	i
Halaman Motto	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Indentitas Mahasiswa, Pembimbing dan Penguji	iv
Kata Pengantar	v
Abstak	viii
Abstract	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Pernyataan Keaslian Tesis.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kepuasan Kerja.....	14
2.2.1 Teori Kepuasan Kerja	14
2.2.2 Faktor Kepuasan Kerja	19
2.2.3 Dimensi Kepuasan Kerja	22

BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
	PENELITIAN	29
3.1	Kerangka Konseptual.....	29
3.2	Hipotesis Penelitian	30
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.4	Pengukuran Variabel Penelitian	31
BAB IV	METODE PENELITIAN	33
4.1	Jenis Penelitian	33
4.2	Tempat dan Waktu Penelitian	33
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
4.4	Sumber Data	34
4.5	Metode Pengumpulan Data	35
4.6	Metode Analisis Data.....	36
	4.6.1 Uji Instrumen Penelitian	36
	4.6.2 <i>Importance-Performance Analysis</i>	36
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
5.1	Hasil Penelitian.....	41
	5.1.1 Profil PT Nuansa Cipta Magello	41
	5.1.2 Visi Misi PT Nuansa Cipta Magello.....	42
	5.1.3 Struktur Organisasi	42
5.2	Survey Pendahuluan.....	46
5.3	Pengumpulan dan Data Kusiner	50
	5.3.1 Karakteristik Responden	51
	5.3.2 Pengolahan Data Tingkat Persepsi Karyawan.....	56
	5.3.3 Pengolahan Data Tingkat Harapan/Kepentingan.....	59
	5.3.4 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	63
5.4	Analisis Data dengan Diagram IPA.....	67
5.5	Pembahasan	73

BAB VI PENUTUP.....	81
6.1 Kesimpulan.....	81
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

No	Judul Halaman	
5.1	Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner Persepsi	47
5.2	Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner Harapan	49
5.3	Hasil Pengujian Reliabilitas Kuisisioner Harapan.....	50
5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
5.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	53
5.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	54
5.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
5.9	Nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi manajemen	56
5.10	Nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi Rekan Kerja	56
5.11	Nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi Pendapatan.....	58
5.12	Nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi Fasilitas Dan aset	58
5.13	Nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi Karir/ Promosi ...	59
5.14	Nilai tingkat Harapan Karyawan pada dimensi Manajemen	60
5.15	Nilai tingkat Harapan Karyawan pada dimensi Rekan Kerja.....	61
5.16	Nilai tingkat Harapan Karyawan pada dimensi Pendapatan.....	61
5.17	Nilai tingkat Harapan Karyawan pada dimensi Fasilitas dan aset.....	62
5.18	Nilai tingkat Harapan Karyawan pada dimensi Karir/Promosi	63
5.19	Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi Manajemen	64
5.20	Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi Rekan Kerja.....	65
5.21	Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi pendapatan.....	65
5.22	Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi Fasilitas aset	66
5.23	Nilai Tingkat Kesesuaian Dimensi Karir	67
5.24	Nilai Rataan Tingkat Harapan/Kepentingan Dan Tingkat Kinerja/Persepsi	68

5.25 Atribut Pada Kudran I	77
5.26 Atribut Pada Kudran II.....	78
5.27 Atribut Pada Kudran III.....	79
5. 28 Atribut Pada Kudran IV.....	80

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	29
3.2	Hipotesis.....	30
4.1	Diagram Importance / Performance Analysis.....	39
5.1	Struktur Organisasi PT Nuansa Cipta Magello.....	43
5.2	Perbandingan Persentasi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
5.3	Perbandingan Persentasi Jumlah Responden Berdasarkan Usia...	52
5.4	Perbandingan Persentasi Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	53
5.5	Perbandingan Persentasi Jumlah Responden Berdasarkan Jabatan	54
5.6	Perbandingan Persentasi Jumlah Responden Berdasarkan pendidikan Terakhir	55
5.7	Diagram IPA.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Halaman
Lampiran Pernyataan kuisisioner	86
Lampiran Survey Pendahuluan Uji Instrumen	88
Lampiran Hasil Pengumpulan Data	95
Hasil Pengumpulan Data Kuisisioner Persepsi Responden	99
Hasil Pengumpulan Data Kuisisioner Harapan/kepentingan Responden	103
Lampiran Perhitungan Tingkat Rata-Rata Nilai Tingkat Persepsi Dan Harapan	107
Uji validitas Item	109
Uji Reabilitas	111
Uji Statistik Deskriptif (Responden Dan Item)	112
Hasil Diagram IPA.....	113
Langkah-Langkah Pembuatan Grafik IPA Hasil Penelitian	113
Surat Keterangan LOA.....	117
Tanda Bukti Bebas Plagiasi.....	118
Surat Keterangan Validasi Data	119
Surat Balasan Penelitian.....	120

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perhatian perusahaan terhadap tingkat kepuasan karyawan akhir - akhir ini semakin meningkat seiring dengan makin pentingnya faktor tersebut dalam mempengaruhi kesuksesan karyawan. Pemikiran tersebut muncul karena perusahaan percaya bahwa karyawan yang tingkat kepuasan kerjanya tinggi akan menghasilkan tingkat produktivitas yang lebih baik, pekerjaan yang lebih akurat, jumlah absen yang lebih sedikit serta loyalitas yang lebih tinggi daripada karyawan dengan tingkat kepuasan rendah. Perusahaan dengan produktivitas yang baik akan mengalami perkembangan di yang diindikasikan dengan meningkatnya pendapatan, sejalan pula dengan meningkatnya kesejahteraan para karyawan. Sering terjadi produktivitas kerja karyawan menurun dikarenakan kemungkinan adanya ketidaknyamanan dalam bekerja, upah yang minim dan juga ketidakpuasan dalam bekerja. Saat ini sumber daya manusia dianggap sebagai sumber daya yang penting bagi organisasi, karena tanpa sumber daya manusia yang berkualitas, maka organisasi tidak akan mampu bertahan dalam persaingan.

Berbicara kepuasan kerja berarti kita berbicara tentang suatu perasaan yang hanya dapat dipahami oleh personal. Namun berbicara lingkungan perusahaan, perasaan puas ini bisa diciptakan. Diantaranya membangun perasaan-perasaan positif antar karyawan dan antar karyawan dengan

pimpinannya. Kepuasan kerja adalah suatu teori atau konsep praktis yang sangat penting, karena merupakan dampak atau hasil dari keefektifan performance dan kesuksesan dalam bekerja. Kepuasan kerja yang rendah pada organisasi adalah rangkaian dari menurunnya pelaksanaan tugas, meningkatnya absensi. Sedangkan pada tingkat individu ketidakpuasan kerja berkaitan dengan keinginan yang besar untuk keluar dari kerja dan meningkatnya stress kerja. Kepuasan kerja dapat diukur melalui beberapa indikator. Smith et al. dalam Munandar (2004) menyatakan terdapat 5 (lima) dimensi kepuasan kerja yakni:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan memberikan kesempatan pegawai belajar sesuai dengan minat serta kesempatan untuk bertanggungjawab. Dalam teori dua faktor diterangkan bahwa pekerjaan merupakan faktor yang akan menggerakkan tingkat motivasi kerja yang kuat sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik.
2. Kesempatan terhadap gaji. Kepuasan kerja pegawai akan terbentuk apabila besar uang yang diterima pegawai sesuai dengan beban kerja dan seimbang dengan pegawai lainnya
3. Kesempatan promosi. Promosi adalah bentuk penghargaan yang diterima pegawai dalam organisasi. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pegawai dipromosikan atas dasar prestasi kerja yang dicapai pegawai tersebut.
4. Kepuasan terhadap supervisi. Hal ini ditunjukkan oleh atasan dalam bentuk memperhatikan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan pegawai, menasehat dan membantu pegawai serta komunikasi yang baik dalam

pengawasan. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pengawasan yang dilakukan supervisor bersifat memotivasi pegawai.

5. Kepuasan terhadap rekan sekerja. Jika dalam organisasi terdapat hubungan antara pegawai yang harmonis, bersahabat, dan saling membantu akan menciptakan suasana kelompok kerja yang kondusif, sehingga akan menciptakan kepuasan kerja pegawai.

PT Nuansa Cipta Magello (NCM) yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ekspor hasil laut berupa kepiting laut (crab). PT NCM telah memulai bisnisnya di wilayah Indonesia Timur pada tahun 2000. Jenis kepiting yang harus diekspor adalah kepiting jenis rajungan dengan pengelolaan menggunakan teknik pasteurisasi. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang ekspor, PTNCM selalu mengawali produknya dengan berfokus pada satu jenis hasil laut yaitu kepiting yang diambil dari berbagai daerah di Indonesia Timur diantaranya berasal dari Kabupaten Jeneponto, Kabupaten Pangkep, Kabupaten Takalar, dan beberapa daerah khusus yang ditunjuk sebagai pemasok (*supplier*).

Berdasarkan Pernyataan Bapak Sam Apriadi selaku Staff Legal dan maintenance PT Nuansa Cipta Magello, Perusahaan saat ini menyadari sepenuhnya bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu bagi keberhasilan setiap usaha dan kegiatannya. Oleh karena itu, Perusahaan secara bersungguh-sungguh memusatkan perhatian untuk selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, melalui berbagai program pendidikan, pelatihan, pengembangan, pemeliharaan dan pelayanan kesejahteraan bagi seluruh karyawan baik secara teknis fungsional maupun manajerial, selanjutnya dari beberapa

pengamatan awal yang dilakukan pada PT Nuansa Cipta Magello diketahui bahwa pekerja hanya melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya dan kurangnya perilaku menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang dihadapi mengenai tugas perusahaan, hal ini akan berdampak kepada rendahnya produktivitas rekan kerjanya. Pekerja yang bermalas-malasan dan kurang aktif saat bekerja padahal pekerjaan sedang menumpuk dan harus segera diselesaikan. Hal ini berdampak kepada timbulnya rasa iri pekerja yang lebih aktif sehingga terjadi konflik yang berujung rusaknya hubungan baik antar pekerja dan munculnya perilaku tidak memperdulikan orang lain.

Dari Annual Report 2017 PT Prima Cakrawala Abadi Tbk. Yang merupakan Induk Perusahaan PT Nuansa Cipta Magello ini, penulis mendapatkan Informasi bahwa Karyawan merupakan aset berharga bagi perseroan, sehingga perseroan memandang bahwa perseroan harus dapat menyiapkan fasilitas yang baik agar kebutuhan karyawan dapat terpenuhi, sehingga dapat bekerja dengan potensi terbaik.

Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peran utama dalam menjalani roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda perusahaan akan berjalan kencang, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Sebaliknya roda perusahaan tidak akan berjalan baik jika pekerja tidak produktif artinya karyawan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moral yang rendah. Tugas manajemen agar karyawan memiliki semangat kerjadan

moril yang tinggi serta ulet dalam bekerja. Karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan sehingga bekerja dengan terpaksa. Kepuasan kerja karyawan tidak mutlak dipengaruhi oleh gaji semata.

Berdasarkan beberapa hal tersebut, penulis terdorong untuk melakukan penelitian secara langsung di lapangan dan mengambil tugas akhir dengan judul : **“Analisis Tingkat Kepuasan Kerja dengan Importance Performance Analysis Pada PT Nuansa Cipta Magello”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sehubungan latar belakang permasalahan di atas masalah pokok yang menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan kerja Karyawan PT Nuansa Cipta Magello?
2. Apa Atribut Prioritas Pekerjaan yang perlu mendapatkan perbaikan kualitas?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan PT Nuansa Cipta Magello.
2. Menganalisis Attribut Prioritas Pekerjaan yang perlu mendapatkan perbaikan kualitas.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberi manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan suatu perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini berguna bagi beberapa pihak antara lain;

- a. Bagi Mahasiswa

Dapat digunakan untuk menerapkan dan membandingkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan terhadap lingkungan kerja, terutama dengan mengaplikasikan disiplin ilmu yang dimiliki.

b. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan mengambil kebijakan untuk meningkatkan Kinerja Karyawan sehingga Dalam Bekerja sesuai dengan harapan bersama dalam Perusahaan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, penjabaran dari penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :

Yang dikatakan Sari (2020), dengan judul Mengukur Tingkat Kepuasan Karyawan Pada Perusahaan Reparasi Mesinindustri Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), tujuan penelitiannya yaitu untuk mengetahui atribut apasaja yang harus diperbaiki untuk dapat meningkatkan kepuasan karyawan pada perusahaan dan mengetahui tingkat kepuasan karyawan serta gap yang terjdiantara harapan karyawan dan apa yang dirasakan karyawan. Dengan terwujudnya hal tersebut, bukan hanya kebutuhan karyawan yang terpenuhi, tetapitujuan perusahaan juga akan ikut tercapai.

Alat analisis yang digunakan yaitu metode IPA merupakan alat bantu dalam menganalisis dan membandingkan antara kinerja pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan yang diinginkan. Kesesuaiannya adalah hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian ini yang menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, X_i merupakan tingkat kinerja perusahaan aktual terhadap karyawannya, sedangkan Y_i merupakan tingkat harapan karyawan

terhadap perusahaan. tingkat harapan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu pelayanan yang diberikan perusahaan kepada karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Sedangkan tingkat kinerja perusahaan (TKI) merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dan yang dirasakan langsung oleh karyawan.

Hasil penelitian ini yaitu terdapat 24 atribut dalam meningkatkan kepuasan karyawan pada perusahaan reparasi mesin industri yang dibagi dalam 5 dimensi yaitu pada dimensi tangible terdiri dari 6 atribut, dimensi realibility 6 atribut, dimensi responsiveness 4 atribut, dimensi assurance 5 atribut, dan dimensi emphaty 3 atribut. Untuk meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja maka prioritas utama yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah ketersediaan alat kelengkapan kerja yang layak, kondisi lingkungan kerja yang nyaman, pemberian insentif sesuai hasil produksi, dan suasana kerja yang nyaman.

Yang dikatakan Kusumo (2018), dengan judul Analisis Kepuasan Tenaga Kerja Outsourcing Terhadap Pelayanan Perusahaan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), tujuan penelitiannya yaitu untuk member usulan perbaikan kepada perusahaan outsourcing terkait dalam peningkatan kualitas pelayanannya terhadap tenaga kerja sesuai dengan prioritas kepentingan tenaga kerja dengan penggunaan metode IPA.

Alat analisis yang digunakan yaitu metode metodologi pada penelitian ini menggunakan metode IPA. Dalam metode inidi perlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasapuas terhadap kinerja perusahaan. Pada analisis IPA, dilakukan pemetaan menjadi 4

kuadran untuk seluruh variabel yang memengaruhi kualitas pelayanan (Nugraha, Harsono dan Adianto, 2014).

Hasil penelitian ini yaitu berdasarkan metode IPA didapatkan dua atribut yang termasuk kedalam kategori *concentrate these* yang berarti kinerja atribut tersebut kurang maksimal, yakni ketepatan pembayaran gaji, ketepatan nominal gaji yang diterima setiap bulan perbaikan yang bisa dilakukan manajemen perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan untuk karyawan outsourcing antara lain: Adanya tindak lanjut untuk keluhan karyawan outsourcing Pembuatan Surat Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) yang cepat adanya sistem penggajian yang terstruktur, pengecekan nominal gaji sebelum ditransfer ke karyawan outsourcing, pemberitahuan masa kontrak kerja yang pasti sesuai perjanjian tidak adanya jam lembur yang berlebihan.

Yang dikatakan Prihatini (2018), dengan judul Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Cv Laksana Ditinjau Dari Kompensasi Dan Lingkungan Kerja (Studi pada Karyawan Bagian Body & Rangka), tujuan penelitiannya yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan CV Laksana dan mengetahui faktor-faktor penyebabnya.

Alat analisis yang digunakan yaitu Metode IPA merupakan alat bantu dalam menganalisis dan membandingkan antara kinerja pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan yang diinginkan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kompensasi dan lingkungan kerja, sedangkan untuk variabel dependennya yaitu kepuasan kerja. Tipe penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan kuesioner sebagai

instrumen penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan CV laksana bagian body dan rangka. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan accidental sampling dengan responden yang ditetapkan sebanyak 74 responden. Skala pengujian yang digunakan yaitu skala likert. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas..

Hasil penelitian ini yaitu berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu, hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden, tingkat kepuasan kerja karyawan bagian body & rangka yang ditinjau melalui variabel kompensasi menunjukkan hasil rata-rata sebesar 78,01%. Berdasarkan indeks kepuasan karyawan termasuk dalam kategori puas. Itu artinya karyawan puas dengan kinerja perusahaan terhadap kompensasi. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden, tingkat kepuasan kerja karyawan bagian body & rangka yang ditinjau melalui variabel lingkungan kerja menunjukkan hasil rata-rata sebesar 83,18% yang menurut indeks kepuasan karyawan termasuk dalam kategori puas. Itu artinya kinerja perusahaan sesuai dengan harapan karyawan sehingga karyawan merasa puas dengan kinerja perusahaan. Secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden, maka ditinjau dari variabel kompensasi dan lingkungan kerja tingkat kepuasan kerja karyawan CV laksana bagian body & rangka menunjukkan skor sebesar 81,21%. Skor tersebut termasuk dalam kategori puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan puas dengan kinerja/pelaksanaan perusahaan dalam memberikan kompensasi dan lingkungan kerja fisik maupun non fisik.

Yang dikatakan Hehahia (2017), dengan judul *Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Citra Maharlika Nusantara Corpora, Tbk. Cabang Bandung*, tujuan penelitiannya yaitu untuk mengidentifikasi kinerja yang dirasakan karyawan (Performance) tidak sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan (Importance) sehingga tingkat kepuasan kerja karyawannya rendah. Secara proporsional baik itu level Staff, Supervisor atau Manager memiliki trend persentase karyawan mengundurkan diri yang tinggi, oleh sebab itu dalam upaya mengurangi tingkat turnover yang tinggi kedepan, dengan cara menyelaraskan kinerja yang dirasakan karyawan dan harapan – harapan karyawan untuk mencapai kepuasan kerja yang tinggi.

Alat analisis yang digunakan yaitu Metode IPA *Importance Performace Analysis Quadran*, dimana dilakukan pemetaan kesenjangan antara harapan (Importance) dengan kinerja yang dirasakan (performance) dalam empat kuadran dimana sumbu X (vertical) menunjukkan tingkat kinerja yang dirasakan karyawan (performance) dan sumbu Y (horizontal) menunjukkan tingkat harapan (importance). Dari kuadran ini dapat diketahui mana variabel yang perlu ditingkatkan, dipertahankan atau bahkan dikurangi agar sumber daya yang ada dapat digunakan secara optimal untuk pencapaian performa yang diinginkan. Pada quadran analysis dicari rata-rata antara sumbu X yang berpotongan dengan sumbu Y sebagai dasar pemetaan kuadran.

Hasil penelitian ini yaitu belum jelasnya operasional prosedur kerja, cenderung masih kurang adanya koreksi/apresiasi dari hasil pekerjaan Masih ada kesenjangan gaji dengan tanggungjawab yang diemban, masih belum adanya

transparansi dalam perhitungan gaji, fasilitas tunjangan kesehatan yang diterima masih belum sesuai harapan, kejelasan fasilitas tunjangan kecelakaan kerja, kematian dan hari tua masih belum sesuai harapan, penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai belum sesuai dengan harapan, belum adanya jalur pengembangan karir yang jelas, kesempatan pengembangan karir berdasarkan prestasi masih rendah, ketersediaan fasilitas kerja belum memadai, tempat bekerja yang tenang belum sesuai dengan harapan, stabilitas kondisi perusahaan menjadi salah satu ketidakpuasan kerja karyawan.

Yang dikatakan Imanda (2017) dengan Judul Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Kontrak PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung - Bekasi), tujuan penelitiannya yaitu untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan karyawan pada PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung-Bekasi, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan pada PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung-Bekasi.

Alat analisis yang digunakan Yaitu Analysis (Supranto,2006). Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan hasil penilaian kenyataan/kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan/pelaksanaannya oleh PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung - Bekasi. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kenyataan/kinerja dengan skorharapan/kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi

oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan di dalam diagram kartesius.

Hasil penelitian ini yaitu Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara harapan karyawan kontrak dengan pelaksanaan/kinerja perusahaan dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian pada variabel kompensasi sebesar 85,45% termasuk dalam kategori sangat puas. Tingkat kesesuaian pada variabel pengawasan sebesar 79,10% termasuk dalam kategori puas. Tingkat kesesuaian pada variabel pekerjaan itu sendiri sebesar 75,91 % termasuk dalam kategori puas. Tingkat kesesuaian pada variabel hubungan kerja sebesar 79,64 % termasuk dalam kategori puas. Tingkat kesesuaian pada variabel jaminan kerja sebesar 75,13 % termasuk dalam kategori puas.

2.2 Kepuasan Kerja

2.2.1 Teori Kepuasan Kerja

Sebelum masuk kedalam bahasan kepuasan kerja maka terlebih dahulu akan melihat pengertian dari kepuasan kerja itu sendiri. Kepuasan Kerja menjelaskan bagaimana konten dari seorang individu dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi juga kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal

yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan yang mana karyawan pandang dalam pekerjaannya.

Mengacu pada prinsip pengembangan sumber daya manusia dan berbagai studi tentang upaya pihak manajemen dalam menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai, pemenuhan kebutuhan finansial serta kesempatan pengembangan diri karyawan, sehingga setiap karyawan dapat mencapai kepuasan kerjanya. Karyawan yang berkinerja dengan baik, jika mereka memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Robbins and Judge (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya. Dalam unit kerja, pegawai tidak hanya sekedar bekerja, akan tetapi menghadapi berbagai macam situasi, misalnya menyangkut hubungan dengan rekan kerja, dengan kebijakan atasan, dengan imbalan yang diterima, dan kesempatan promosi. Hal ini dipercayai oleh sebagian besar pihak manajemen bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku tenaga kerja, produktivitas kerja, tingkat absensi tenaga kerja dan perputaran tenaga kerja. Lebih jauh lagi kepuasan kerja dianggap sebagai prediktor penting dalam meraih kesejahteraan individu (Diaz-Serrano and Vieira, 2005).

Wexley dan Yukl (2005), menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan cara seorang dalam merasakan dirinya atau pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang mendukung atau tidak mendukung dalam dirinya yang berhubungan dengan pekerjaan atau kondisi yang dirasakan. Dost (2012) juga menjelaskan bahwa kepuasan kerja melibatkan aspek upaya, kesempatan pengembangan karir, hubungan antara pengajar dengan pegawai lain, penempatan kerja, dan struktur organisasi menjadi landasan pencapaian kinerja

perusahaan. Siagian (2006), menyatakan apabila seseorang dalam pekerjaannya mendapat otonomi bertindak seperti melakukan variasi pekerjaan, memberikan sumbangan penting dan keberhasilan organisasi, dan memperoleh umpan baik dari hasil pekerjaan yang dilakukannya, maka pegawai akan merasa puas. Secara konseptual kepuasan kerja juga dipengaruhi variabel-variabel lain seperti penempatan kerja, struktur organisasi organisasi, kondisi kesehatan dan tingkat pendidikan pegawai (Mangkunegara, 2006). Gibson et al. (dalam Kreitner dan Kinicki, 2005), menyatakan bahwa imbalan yang diterima pekerja menentukan tingkat kepuasan kerja mereka. Demikian pula Davis dan Newstrom (2001) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang (*favorable and unfavorable*) seseorang berkenaan dengan pekerjaannya. Hal ini didukung pula oleh Fraza (dalam Yusuf, 2010), yang menyatakan bahwa adanya kompensasi yang sesuai akan menyebabkan para pekerja puas. Law (dalam Sjamsi, 2006) menyatakan bahwa imbalan ekstrinsik adalah kepuasan yang datangnya dari imbalan lain, contoh karena mempunyai uang banyak maka di mata masyarakat gengsinya jadi naik. Hulin dalam As'ad (2005), menjelaskan bahwa gaji itu hanya memberi kepuasan sementara karena kepuasan terhadap gaji sangat dipengaruhi oleh kebutuhan dan nilai orang yang bersangkutan.

Sharma dan Chandra (2004) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat diterangkan oleh teori *need fulfilment*, *teori equity*, *teori discrepancy*, *teori motivasi two factor*, dan *teori social reference group*. Kelima macam teori tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. *Teori Need fulfillment*

Teori ini menyatakan bahwa kepuasan kerja diukur melalui penghargaan yang diterima pegawai atau tingkat kebutuhan yang terpuaskan. Pegawai akan puas jika mereka mendapatkan sesuatu yang dibutuhkannya. Semakin besar kebutuhan pegawai yang terpenuhi semakin puas pegawai tersebut atau sebaiiknya. Ada hubungan langsung yang positif antara kepuasan kerja dan kepuasan aktual terhadap kebutuhan yang diharapkan.

b. *Teori equity*

Prinsipnya teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas sepanjang mereka merasa ada keadilan (*equity*), Perasaan *equity* dan *inequity* diperoleh dengan membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain. Teori ini mengidentifikasi *equity* dalam tiga bagian yakni:

- 1) *Input*, adalah sesuatu yang berharga dirasakan oleh pegawai sebagai masukan untuk menunjang pekerjaannya seperti pendidikan, pelatihan, alat kerja, dan lain-lain.
- 2) *Out comes*, adalah segala sesuatu yang berharga dirasakan pegawai sebagai dari hasil pekerjaannya seperti gaji, status, pengakuan atas prestasi, dan lain-lain.
- 3) *Comparisons person*, adalah perbandingan antara input dan *out comes* yang diperolehnya. Menurut teori ini puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil dari perbandingan *input-output* dirinya dan input-

output pegawai lain (*comparisons person*). Jika perbandingan tersebut adil maka pegawai puas demikian sebaliknya.

c. *Teori discrepancy*

Teori ini menyatakan untuk mengukur kepuasan kerja seseorang dilakukan dorongan menghitung selisih antara apa yang diharapkan dari pekerjaan dengan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan kerja tergantung pada *discrepancy* antara *expectation*, *needs*, atau *values* dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan. Sikap pegawai terhadap pekerjaannya tergantung ketidaksesuaian yang dirasakan.

d. *Teori motives; two factor*

Menurut teori ini terdapat dua faktor pengukur kepuasan dan ketidakpuasan pegawai yakni:

- 1) Faktor *maintenance* atau *dissatisfaction factors*, adalah faktor-faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakekat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah meliputi gaji, kualitas supervisi, kebijakan organisasi, kualitas hubungan interpersonal diantara rekan kerja, dengan atasan dan bawahan, keamanan bekerja, status, dan kondisi kerja.
- 2) Faktor motivator atau *satisfaction factors* menyangkut kebutuhan psikologis pegawai. Faktor ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi pegawai yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan seperti prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri

e. ***Teori social reference-group***

Teori ini hampir menyerupai teori *need fulfilment*, namun perbedaannya adalah bahwa dalam teori ini, harapan, keinginan, serta kepentingan adalah milik individu dalam kelompok dan bukan sebagai individu yang independen. Menurut teori ini, jika pekerjaan sesuai dengan kepentingan, harapan, dan tuntutan individu dalam kelompok, maka seseorang akan merasa puas terhadap pekerjaannya, dan sebaliknya. Pada kenyataannya individu tidak selamanya mengikuti apa yang diputuskan kelompok, adakalanya bersikap independen

2.2.2 Faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja ini berpangkal dari berbagai aspek, yang menurut Porter (dalam As'ad, 2005), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Locke (dalam As'ad, 2005), menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang bergantung kepada discrepancy antara *should be (expectation, needs* atau *values*) dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan. Dengan demikian, orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Apabila yang didapat ternyata lebih besar daripada yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi walaupun terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Sebaliknya makin jauh kenyataan yang dirasakan itu di bawah standar minimum

sehingga menjadi *negative discrepancy*, maka makin besar pula ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaan.

Dole and Schoeder (2001) menyatakan bahwa kepuasan kerja intrinsik ditentukan dari penghargaan yang berasal dari internal seperti pekerjaan itu sendiri, peluang bagi personal untuk berkembang, sedangkan kepuasan ekstrinsik berasal dari faktor eksternal seperti kepuasan dengan pembayaran, dukungan dan kebijakan perusahaan, supervisi, rekan sekerja dan kesempatan untuk promosi. Menurut Herzberg (dalam As'ad, 2005) menyatakan bahwa kepuasan kerja (*job dissatisfaction*) itu merupakan dua hal berbeda. Artinya, kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinyu.

Robbins (2003) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat terpengaruhi oleh beberapa faktor yakni :

a. *Mentally Challenging Work.*

Faktor *mentally challenging work* pegawai dalam kepuasan kerja menggambarkan bahwa pegawai lebih menyukai pekerjaan yang memberikan peluang kepadanya untuk menggunakan seluruh kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara bebas. Pegawai sangat mengharapkan tanggapan atasan tentang seberapa baik pekerjaan tersebut dikerjakan. Pekerjaan yang tidak menantang seringkali membuat pegawai bosan, sebaliknya jika pekerjaan terlalu menantang cenderung akan sulit dikerjakan dan membuat pegawai frustrasi. Pekerjaan yang tantangannya di antara kedua batas ekstrim inilah yang mampu membuat pegawai menjadi senang dan puas.

b. *Equitable Rewards.*

Pegawai menginginkan kebijakan organisasi dalam sistem pembayaran dan kesempatan promosi yang adil dan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan kerja akan tercipta jika pembayaran gaji dilakukan dengan adil yakni sesuai ruang lingkup pekerjaan, sesuai kemampuan pegawai, serta sesuai standar yang berlaku. Walaupun tidak semua pegawai bertujuan mencari uang semata.

c. *Supportive Working Conditions.* Pegawai selalu akan memperhatikan lingkungan kerja untuk memperoleh rasa nyaman. Pegawai tidak menyukai jika fasilitas kerja tidak menyenangkan dan berbahaya bagi keselamatan jiwanya. Pegawai menghendaki suasana lingkungan kerja mendekati suasana ketika sedang berada dirumah.

d. *Supportive Colleagues.* Pegawai tidak hanya bekerja untuk uang atau penghargaan fisik semata. Bagi kebanyakan pegawai bekerja pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Memiliki dukungan rekan kerja positif akan memberikan kepuasan kerja pegawai. Perilaku pimpinan juga mempengaruhi kepuasan kerja pegawai.

Chruden and Sherman (dalam Yusuf, 2010), menyatakan faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang pegawai adalah pekerjaan, pekerjaan aktual sebagai kontrol terhadap pekerjaan, supervisi oleh atasan, organisasi dan manajemen, kesempatan untuk maju, gaji dan keuntungan finansial, rekan kerja, dan kondisi pekerjaan.

Dunn and Stephens (dalam Yusuf, 2010) menyatakan faktor penyebab kepuasan kerja adalah bekerja pada tempat yang tepat, pembayaran yang sesuai, organisasi dan manajemen, supervise pada pekerjaan yang tepat, dan orang yang berada dalam pekerjaan adalah orang yang tepat.

Sule (2002) menyatakan kepuasan kerja dapat dipahami melalui beberapa aspek yakni kepuasan kerja merupakan bentuk respon pegawai terhadap kondisi lingkungan pekerjaan, kepuasan kerja sering ditentukan oleh hasil pekerjaan atau kinerja individual, dan kepuasan kerja terkait dengan sikap lainnya yang dimiliki oleh setiap pekeija. Glisson dan Durick (dalam Barling, Roderick dan Kelloway, 2003), menyatakan kepuasan kerja dapat meliputi:

- a. Karakteristik individu yang meliputi jenis kelamin, pendidikan, motivasi, kemampuan, dan usia.
- b. Karakteristik pekerjaan, yang meliputi otonomi, gaji dan penghasilan lain, rutinitas, signifikansi, serta tantangan dan keragaman.
- c. Karakteristik organisasi, yakni *sentralisasi*, *profesionalisme*, *supervisi*, *feedback*, dan budaya.

2.2.3 Dimensi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dapat diukur melalui beberapa indikator. Smith et al. dalam Munandar (2004) menyatakan terdapat 5 (lima) dimensi kepuasan kerja yakni:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan memberikan kesempatan pegawai belajar sesuai dengan minat serta kesempatan untuk bertanggungjawab. Dalam teori dua faktor diterangkan bahwa pekerjaan

merupakan faktor yang akan menggerakkan tingkat motivasi kerja yang kuat sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik.

2. Kesempatan terhadap gaji. Kepuasan kerja pegawai akan terbentuk apabila besar uang yang diterima pegawai sesuai dengan beban kerja dan seimbang dengan pegawai lainnya.
3. Kesempatan promosi. Promosi adalah bentuk penghargaan yang diterima pegawai dalam organisasi. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pegawai dipromosikan atas dasar prestasi kerja yang dicapai pegawai tersebut.
4. Kepuasan terhadap supervisi. Hal ini ditunjukkan oleh atasan dalam bentuk memperhatikan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan pegawai, menasehat dan membantu pegawai serta komunikasi yang baik dalam pengawasan. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pengawasan yang dilakukan supervisor bersifat memotivasi pegawai.
5. Kepuasan terhadap rekan sekerja. Jika dalam organisasi terdapat hubungan antara pegawai yang harmonis, bersahabat, dan saling membantu akan menciptakan suasana kelompok kerja yang kondusif, sehingga akan menciptakan kepuasan kerja pegawai.

Luthans (2006), menyatakan bahwa kepuasan kerja meliputi 6 (Enam) dimensi yakni gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Gaji. Berkaitan dengan kompensasi yang diperoleh pegawai atas pekerjaan yang dilakukan. Uang yang diperoleh pegawai tidak hanya untuk memenuhi

kebutuhan dasar pegawai namun juga untuk kebutuhan yang lebih tinggi. Oleh karena itu gaji yang diterima pegawai haruslah memenuhi kebutuhan nominal, bersifat mengikat, menimbulkan semangat, diberikan secara adil, dan bersifat dinamis.

2. Pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan harus menarik bagi pegawai, memberikan kesempatan belajar, dan kesempatan menerima tanggung jawab. Pekerjaan yang terlalu mudah memberikan rasa jenuh, akan tetapi pekerjaan terlalu berat membuat pegawai tertekan.
3. Promosi merupakan proses pemindahan dari satu jabatan ke jabatan lainnya yang lebih tinggi di dalam organisasi. Promosi diikuti oleh tugas, tanggungjawab, dan wewenang yang baru yang lebih tinggi dari jabatan sebelumnya. Kesempatan promosi ini memberikan pengaruh yang bervariasi terhadap kepuasan kerja pegawai dalam organisasi
4. Kelompok kerja. Teman kerja yang ramah dan mudah diajak kerjasama memberikan kepuasan kerja bagi pegawai lainnya. Teman kerja seperti ini jika terjadi secara merata diantara kelompok kerja akan membuat pekerjaan menjadi mudah dilakukan dan akibatnya pegawai mendapat kepuasan kerja.
5. Pengawasan. Gaya atasan dalam menjalankan pengawasan terhadap pegawai dapat berupa memberikan perhatian dan partisipasi pegawai. Pengawasan yang memberikan perhatian terhadap kepentingan pegawai dan mengajak pegawai berpartisipasi dalam pengambilan keputusan terhadap pekerjaan pegawai sendiri akan sulit dilupakan pegawai.

6. Kelompok Kerja. Di dalam organisasi pegawai masuk ke dalam kelompok kerja. Kelompok kerja yang kondusif akan memberikan kemudahan pegawai bekerja dan pada akhirnya memberikan kepuasan pegawai.

Dari beberapa alternatif indikator kepuasan kerja pegawai yang telah disebutkan sebelumnya, maka penulis mengadopsi pendapat Smith et al. (dalam Munandar, 2004) bahwa indikator kepuasan kerja mencakup kepuasan pada pekerjaan itu sendiri, kepuasan pada imbalan, kepuasan pada kesempatan promosi, kepuasan pada supervisi atasan, dan kepuasan pada rekan kerja yang diuraikan sebagai berikut:

2.2.3.1 Kepuasan Pada Supervisi Atasan.

Kepuasan terhadap kepuasan pada supervisi ditunjukkan oleh atasan dalam bentuk memperhatikan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan pegawai, menasehat dan membantu pegawai serta komunikasi yang baik dalam pengawasan. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pengawasan yang dilakukan supervisor bersifat memotivasi pegawai, Smith et al. dalam Munandar (2004).

Dalam penelitian Ini terdapat 6 butir pernyataan yang diadopsi dari kuisisioner yang telah digunakan peneliti sebelumnya untuk memperoleh data kepuasan kerja yaitu :

1. Pekerjaan yang dibebankan memberi peluang untuk mengambil keputusan sendiri.
2. Perusahaan memberikan kesempatan seluas - luasnya bagi setiap karyawan untuk dapat naik jabatan.

3. Atasan memberikan masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerja keragaman keterampilan dalam pekerjaan membuat pekerjaan semakin menyenangkan.
4. Hubungan dengan atasan berjalan sangat baik.
5. Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang dikerjakan.
6. Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan - aturan bagi saya dan karyawan lainnya.

2.2.3.2 Kepuasan Pada Rekan Kerja.

. Jika dalam organisasi terdapat hubungan antara pegawai yang harmonis, bersahabat, dan saling membantu akan menciptakan suasana kelompok kerja yang kondusif, sehingga akan menciptakan kepuasan kerja pegawai. Smith et al. dalam Munandar (2004).

Dalam penelitian ini terdapat 4 butir pernyataan yang diadopsi dari kuisioner yang telah digunakan peneliti sebelumnya untuk memperoleh data kepuasan kerja dengan indikator rekan kerja yaitu :

1. kepuasan terhadap kualifikasi rekan kerja.
2. Memiliki Rekan kerja yang sangat kooperatif.
3. Rekan kerja selalu memberi nasehat menghadapi kesulitan dalam bekerja.
4. Kebutuhan sosial untuk berinteraksi dengan rekan kerja dikantor terpenuhi.

2.2.3.3 Kepuasan pada imbalan.

Kepuasan kerja pegawai akan terbentuk apabila besar uang yang diterima pegawai sesuai dengan beban kerja dan seimbang dengan pegawai lainnya. Smith et al. dalam Munandar (2004).

Dalam penelitian ini terdapat 3 butir pernyataan yang diadopsi dari kuisisioner yang telah digunakan peneliti sebelumnya untuk memperoleh data kepuasan kerja dengan indikator pendapatan atau imbalan yaitu :

1. Gaji yang diterima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan .
2. Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan yang dimiliki.
3. Gaji sudah sesuai standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja.

2.2.3.4 Kesempatan promosi

Promosi adalah bentuk penghargaan yang diterima pegawai dalam organisasi. Kepuasan kerja pegawai tinggi apabila pegawai dipromosikan atas dasar prestasi kerja yang dicapai pegawai tersebut. Smith et al. Munandar (2004).

Dalam penelitian Ini terdapat 6 butir pernyataan yang diadopsi dari Kuisisioner yang telah digunakan peneliti sebelumnya untuk memperoleh data kepuasan kerja dengan indikator Karir ataupun kesempatan promosi yaitu :

1. Pekerjaan yang dibebankan memberi peluang untuk mengambil keputusan sendiri.
2. Perusahaan memberikan kesempatan seluas - luasnya bagi setiap karyawan untuk dapat naik jabatan.
3. Proses kenaikan jabatan di perusahaan terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi.

4. Keragaman keterampilan dalam pekerjaan membuat pekerjaan semakin menyenangkan.
5. Tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti.
6. Saya merasa bangga terhadap pekerjaan yang saya miliki.

2.2.3.5 Kepuasan pada pekerjaan itu sendiri.

Kepuasan pada pekerjaan itu sendiri yang dimaksudkan dalam hal ini yaitu Fasilitas dan aset pekerjaan yang merupakan faktor yang akan menggerakkan tingkat motivasi kerja yang kuat sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik. Smith et al. dalam Munandar (2004).

Dalam penelitian ini terdapat 3 butir pernyataan yang diadopsi dari kuisisioner yang telah digunakan peneliti sebelumnya untuk memperoleh data kepuasan kerja dengan indikator kepuasan pada pekerjaan itu sendiri yaitu:

1. Kondisi ruang kerja membuat saya nyaman dalam bekerja.
2. Tata letak ruang kerja di perusahaan sangat membantu dalam aktivitas kerja.
3. Fasilitas - fasilitas di kantor disediakan perusahaan menunjang.

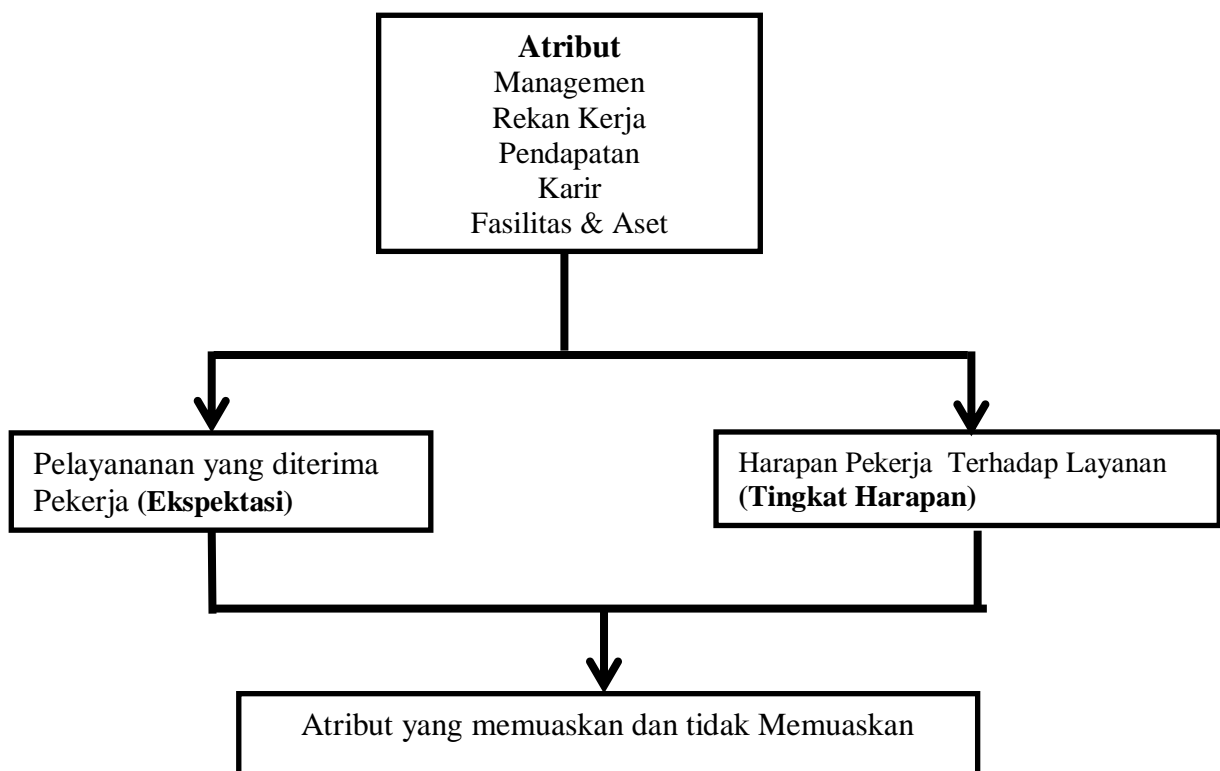
BAB III

KERANGKA KONSEP

3.1 Kerangka Konseptual

Dalam menganalisis tingkat kepuasan kerja, penulis mengadopsi pendapat Smith et al. (dalam Munandar, 2004) bahwa indikator kepuasan kerja mencakup kepuasan pada supervisi atasan, kepuasan pada pekerjaan itu sendiri yakni asset dan fasilitas pekerjaan, kepuasan pada imbalan atau pendapatan, kepuasan pada kesempatan promosi, dan kepuasan pada rekan kerja .

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual penelitian

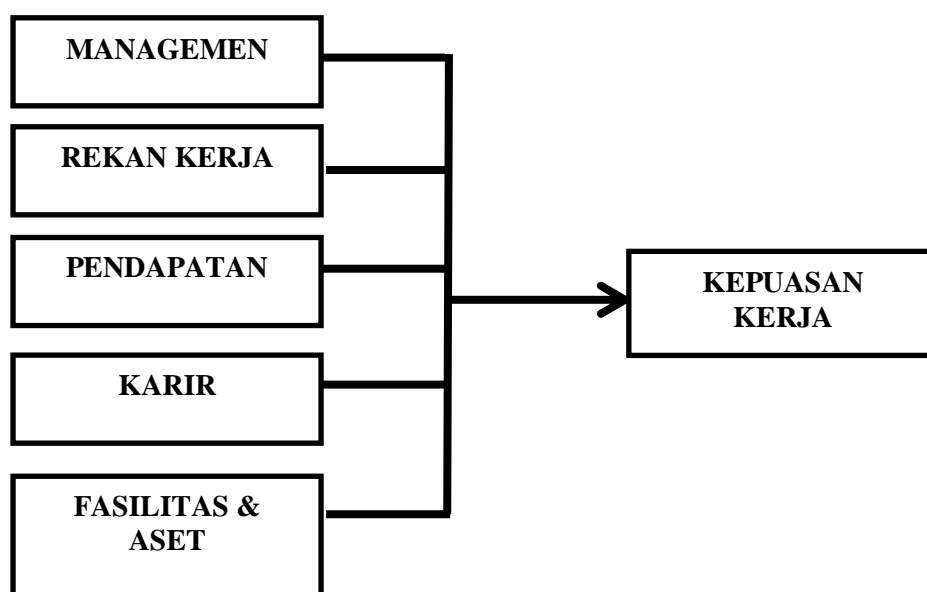


3.2 Hipotesis

Dari Kerangka konsep Diatas maka Yang menjadi Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

- H.1** : Pekerja telah merasa puas dengan dimensi manajemen perusahaan PT Nuansa Cipta Magello.
- H.2** : Pekerja telahmerasa puas dengan rekan kerja pada PT Nuansa Cipta Magello.
- H.3** : Pekerja telahmerasa puas dengan pendapatan kerja pada PT Nuansa Cipta Magello.
- H.4** : Pekerja telah merasa puas dengan karir kerja pada PT Nuansa Cipta Magello.
- H.5** : Pekerja telahmerasa puas dengan fasilitas dan asset kerja pada PT Nuansa Cipta Magello.

Gambar 3.2 Hipotesis



3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional dari variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Importance* (Kepentingan)

Variabel ini menggambarkan harapan Pekerja terhadap factor-faktor kualitas layanan yang dianggap penting dan diharapkan menjadi prioritas kualitas layanan yang harus diselenggarakan PT Nuansa Cipta Magello.

2. *Performance* (Kinerja)

Variabel ini untuk mengukur penilaian Pekerja terhadap kinerja kualitas layanan yang diselenggarakan oleh PT Nuansa Cipta Magello.

3.4 Pengukuran Variabel Penelitian

Konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan Harapan pada kualitas layanan PT Nuansa Cipta Magello, mengadopsi pendapat Smith et al. (dalam Munandar, 2004) bahwa indikator kepuasan kerja mencakup kepuasan pada supervisi atasan, kepuasan pada pekerjaan itu sendiri yakni asset dan fasilitas pekerjaan, kepuasan pada imbalan atau pendapatan, kepuasan pada kesempatan promosi, dan kepuasan pada rekan kerja, alat ukur yang digunakan adalah kuisisioner hasil rujukan dari penelitian terdahulu seperti yang dapat dilihat pada lampiran.

Skor yang diperoleh dari variabel performance dan variable importance dibandingkan untuk melihat tingkat kesesuaian dan gap dari kualitas pelayanan selanjutnya nilai rata-rata variabel performance dan variable importance dianalisis dengan menggunakan kuadran Importance Performance

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei. Dalam penelitian survei, informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Menurut Jogianto (2010) penelitian survey digunakan untuk mendapatkan data opini. Selain itu, metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu.

4.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan langsung di PT. Nuansa Cipta Magello, Jl Kima 3 Kav 5 A/B Biringkanaya Makassar. Waktu penelitian bulan Januari - Februari 2021.

4.3 Populasi Dan Sample

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pekerja pada PT Nuansa Cipta Magello yaitu sebanyak 141 pekerja dan pemilihan sample penelitian menggunakan rumusan uji kecukupan data model Slovin. Secara umum sampel diartikan sebagai bagian dari populasi. Sampel dalam penelitian haruslah bersifat representatif/mewakili agar didapat hasil yang akurat. Adapun penentuan jumlah

sampel menurut rumus Slovin adalah sebagai berikut yang dirumuskan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

n = ukuran sampel

α = error (10%)

N = ukuran populasi

$$n = \frac{141}{1 + (141)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{141}{1,35}$$

$$n = 104 \text{ Pekerja}$$

Jadi jumlah sample dalam penelitian ini adalah 104 Pekerja PT Nuansa Cipta Magello.

Teknik pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini yaitu secara stratifikasi sehingga setiap karyawan ada perwakilannya .

Teknik stratifikasi digunakan sejak awal, ketika peneliti mengetahui bahwa kondisi populasi terdiri atas beberapa anggota yang memiliki stratifikasi atau lapisan yang berbeda antara satu dengan lainnya. Penggunaan teknik stratifikasi ini menarik pada tingkat kepuasan yang rendah.

4.4 Sumber Data

Adapun data yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Data Primer, yaitu informasi yang diperoleh secara langsung dari hasil pengamatan lapangan.

2. Data Sekunder, merupakan pelengkap data primer yang umumnya diperoleh dari sumber kepustakaan seperti literatur-literatur, bahan kuliah, laporan, catatan, maupun dokumentasi perusahaan, situs web, internet, karyatulis, buku dan sumber-sumber lain yang erat hubungannya dengan penelitian ini.

4.5 Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh data penulisan proposal ini adalah :

- 1. Studi Pustaka (*Library Research*)**

Studi pustaka merupakan suatu metode yang dilakukan untuk mendapatkan pengetahuan dan landasan teoritis dalam menganalisis data dan permasalahan melalui karya tulis dan sumber-sumber lainnya sebagai bahan pertimbangan dalam penulisan tugas akhir ini.

- 2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dengan observasi langsung keperusahaan untuk memperoleh data melalui pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti dan mengumpulkan data primer dengan melakukan Menyebarkan Kusioner berisi pertanyaan pernyataan dengan beberapa karyawan.

4.6 Metode Analisis Data

4.6.1 Analisis Instrumen

Data yang diperoleh dengan kuesioner harus valid dan realible, sehingga perlu dilakukan uji validitas dan reabilitas kuesioner terhadap butir-butir pertanyaan diketahui layak tidaknya pengumpulan data.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah instrument penelitian dalam keadaan valid (dapat mewakili variabel yang diukur). Validitas dilakukan menggunakan Uji Pearson Correlation dengan alat bantu SPSS 21. Menurut Soegiyono (2011). Dinyatakan valid jika hasil pearson correlation $< 0,05$.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur keandalan kuesioner. Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21. Menurut Siregar (2011) Dimana item pernyataan dinyatakan reliable, apabila koefisiensinya $> 0,60$ atau cronbach alpha $> 0,60$.

4.6.2 Importance-Performance Analysis

Teknik atau metode analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan Importance-Performance Analysis. Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan hasil penilaian kenyataan/kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan/pelaksanaannya oleh PT Nuansa Cipta Magello. Tingkat kesesuaian

adalah hasil perbandingan skor kenyataan/kinerja dengan skor harapan/kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan di dalam diagram kartesius.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan model multi attribute dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Menurut Algifari (2016) tujuan utama IPA adalah sebagai alat diagnosis untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingan.

Diagram IPA (*Important Performance Analysis*) sebagai penentuan perbaikan yaitu dengan menggabungkan pengukuran tingkat harapan dan tingkat Persepsi dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan perbaikan/pembenahan terkait pelayanan yang akan ditingkatkan.

Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai Persepsi dan nilai harapan adalah sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{(K_1 \times 1) + (K_2 \times 2) + (K_3 \times 3) + (K_4 \times 4) + (K_5 \times 5)}{N} \dots\dots\dots(4.1)$$

- TK_i = Nilai Persepsi
- K_1 = Jumlah pekerja menjawab sangat tidak puas
- K_2 = Jumlah pekerja menjawab tidak puas
- K_3 = Jumlah pekerja menjawab cukup
- K_4 = Jumlah pekerja menjawab puas
- K_5 = Jumlah pekerja menjawab sangat puas
- N = Jumlah responden

$$TP_i = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4) + (P_5 \times 5)}{N} \dots\dots\dots(4.2)$$

TP_i = Nilai Harapan/ kepentingan pekerja

P_1 = Jumlah pekerja menjawab sangat tidak penting

P_2 = Jumlah pekerja menjawab tidak penting

P_3 = Jumlah pekerja menjawab cukup

P_4 = Jumlah pekerja menjawab penting

P_5 = Jumlah pekerja menjawab sangat penting

N = Jumlah responden

Skor Kepuasan = (Nilai Persepsi – Nilai harapan).....(4.3)

Perhitungan ini akan memperlihatkan kesenjangan/Gap antara Persepsi dengan harapan yang diinginkan. Perhitungan antara tingkat persepsi/ kinerja dengan tingkat kepentingan dihasilkan nilai perbandingan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang disebut juga dengan tingkat kesesuaian.

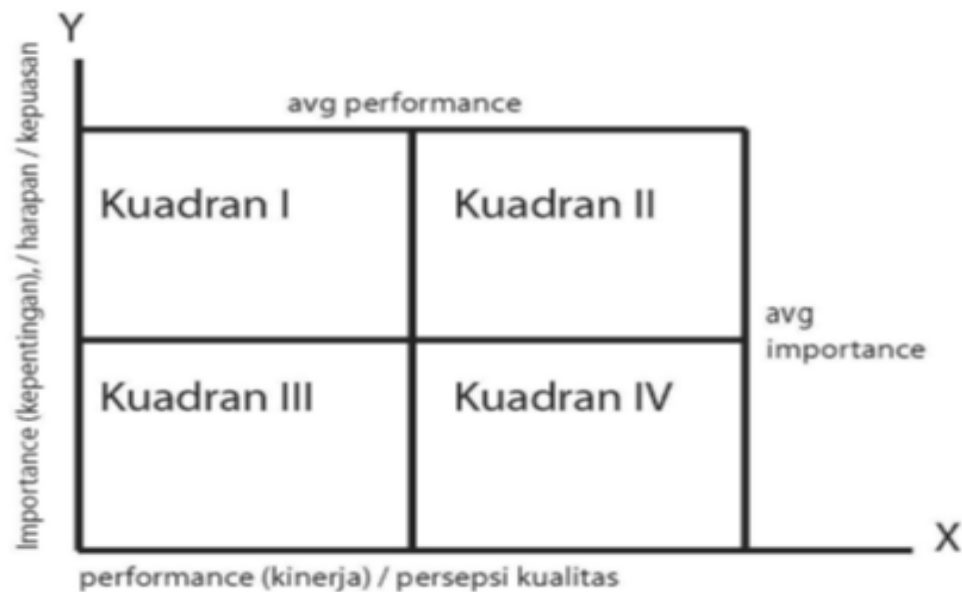
$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Berdasarkan tingkat persepsi dan tingkat kepentingan, sesuai dengan presentasi penilaian yang dapat digolongkan menjadi beberapa kriteria (Supranto, 2001), sebagai berikut:

- a. Nilai > 86 % = Sangat Puas
- b. Nilai 76 – 85 = Puas
- c. Nilai 56 – 75 = Cukup Puas
- d. Nilai 41 – 55 = Kurang Puas
- e. Nilai < 40 % = Tidak Puas

Setiap butir atribut dari tiap – tiap dimensi memiliki kesenjangan/Gap yang berbeda– beda. Grafik *IPA* dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil perhitungan *SkorKepuasan*.

Gambar 4.1 Diagram Importance / Performance Analysis (Rangkuti, 2006)



Penjelasan mengenai keempat kuadran tersebut menurut Algifari (2016), yaitu: (*Important Performance Analysis*) sebagai berikut:

1. Kuadran 1, menggambarkan bahwa pekerja menganggap atribut tersebut penting, sehingga pekerja memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut, namun perusahaan tidak memberikan pelayanan terbaik pada atribut ini. Kuadran A mengisyaratkan perusahaan harus berkonsentrasi untuk memperbaiki segala kinerjanya pada atribut ini (*concentrate here*).
2. Kuadran 2 menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pekerja sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pekerja untuk atribut ini. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut di Kuadran B ini perlu dipertahankan (*keep up the good work*).
3. Kuadran 3, menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pekerja sehingga dalam atribut Kuadran ini perusahaan perlu memberikan pelayanan dengan prioritas rendah (*low priority*).

4. Kuadran 4 menggambarkan wilayah dimana atribut memiliki kepentingan rendah bagi pekerja, akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pekerja. Oleh karena itu, maka daerah ini disebut daerah berlebih (*possible overkill*).

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

5.1.1 Profil PT Nuansa Cipta Magello

PT Nuansa Cipta Magello berdiri sejak tahun 2001, perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ekspor hasil laut khususnya kepiting laut. Jenis kepiting yang di ekspor adalah kepiting jenis rajungan dengan pengelolaan yang menggunakan teknik pasteurisasi. Kepiting yang di ekspor tersebut merupakan kepiting yang berasal dari beberapa daerah yang ada di Indonesia timur seperti Kabupaten Jeneponto, Kabupaten Pangkep, Kabupaten Takalar, dan daerah-daerah lain yang khusus ditunjuk sebagai supplier kepiting yang berkualitas tinggi.

Pendirian PT. Nuansa Cipta Magello merupakan salah satu pengembangan usaha dalam bentuk ekspansi perusahaan yang bertujuan untuk mengoptimalkan sumber daya laut di wilayah Indonesia Timur dengan mempertimbangkan efisiensi serta efektivitas pengumpulan bahan baku dan pengelolaan dalam serangkaian proses produksi dan kinerja ekspor. Proses pengelolaan bahan baku tersebut dilakukan secara teliti, hal tersebut terlihat dari penerapan struktur yang jelas dalam perusahaan, serta jalur komando dan koordinasi yang diperlukan pada struktur dan fungsional di devisi tertentu, yang bertujuan untuk menjamin efektivitas manajemen terhadap keamanan produk, kualitas produk serta kesesuaian terhadap peraturan.

5.1.2 Visi Misi PT Nuansa Cipta Magello

1. Visi

Menjadi eksportir rajungan dengan kualitas terbaik dan terbesar di dunia.

2. Misi

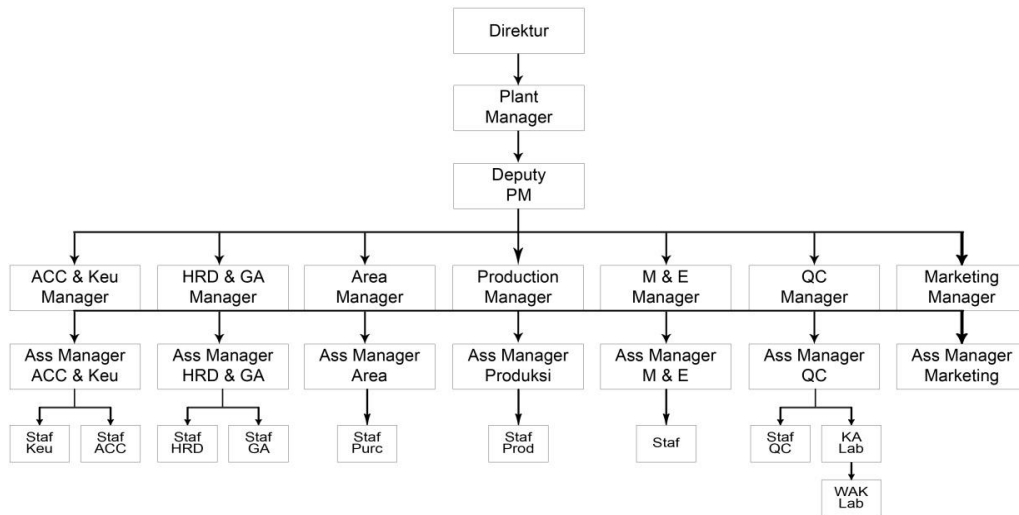
Berdasarkan visi yang telah dipaparkan, maka misi PT Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

- a. Memasarkan merek lokal hasil tangkapan dan olahan anak bangsa di pasar dunia.
- b. Memasarkan produk rajungan sekaligus memberikan edukasi akan pentingnya untuk menjaga sustainability dari populasi rajungan.
- c. Mempunyai cooking dan picking station terbesar di Indonesia dengan sumber daya manusia yang berkualitas.
- d. Menjaga kualitas produk dengan menerapkan good manufacturing practice.
- e. Menjaga stabilitas supply bahan baku dengan meningkatkan kesejahteraan nelayan melalui program kementerian.

5.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka yang menunjukkan pekerjaan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi serta wewenang dan tanggung jawab pada tiap-tiap anggota organisasi terhadap setiap pekerjaan. Dalam pencapaian tujuan dan sasaran suatu organisasi maka diperlukan adanya struktur organisasi, dengan maksud agar tujuan yang ingin dicapai organisasi tersebut dapat dijalankan dengan baik dan terarah.

Gambar 5.1: Struktur Organisasi PT Nuansa Cipta Magello



Adapun job description pada PT Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Direktur

- 1) Memimpin seluruh dewan atau komite eksekutif
- 2) Menawarkan visi dan imajinasi di tingkat tertinggi
- 3) Memimpin rapat umum, dimana dalam hal ini direktur memastikan pelaksanaan taat tertib, keadilan dan kesempatan bagi semua untuk berkontribusi secara tepat, menyelesaikan alokasi waktu per item masalah, menentukan urutan agenda, mengarahkan diskusi ke arah konsensus, serta menjelaskan dan menyimpulkan tindakan dan kebijakan.
- 4) Bertindak sebagai perwakilan organisasi yang berhubungan dengan dunia luar

- 5) Memainkan bagian terkemuka dalam menentukan komposisi dari board dan subkote sehingga tercapai keselarasan dan keefektivitasan
- 6) Mengambil keputusan sebagaimana didelegasikan oleh bawahannya atau pada situasi tertentu yang dianggap perlu untuk dilakukan pemutusan dalam meeting perusahaan.

2. Plant Manager

- 1) Memimpin seluruh dewan atau komite eksekutif
- 2) Menawarkan visi dan imajinasi di tingkat tertinggi
- 3) Memimpin rapat umum, dimana dalam hal ini plant manager memastikan pelaksanaan tata tertib, keadilan dan kesempatan bagi semua untuk berkontribusi secara tepat, menyelesaikan alokasi waktu per item masalah, menentukan urutan agenda, mengarahkan diskusi ke arah konsensus, serta memberikan penjelasan dan menyimpulkan tindakan serta kebijakan
- 4) Bertindak sebagai perwakilan organisasi yang berhubungan dengan dunia luar
- 5) Memainkan bagian terkemuka dalam menentukan komposisi dari board dan subkote sehingga tercapai keselarasan dan keefektivitasan
- 6) Mengambil keputusan sebagaimana didelegasikan oleh bawahannya atau pada situasi tertentu yang dianggap perlu untuk dilakukan pemutusan dalam meeting perusahaan.

3. Manager ACC dan Keuangan

- 1) Mencatat atas transaksi yang terjadi secara up to date

- 2) Membuat laporan atas pencatatan yang dilakukan secara harian
 - 3) Mengontrol aktivitas keuangan terkait dengan ketersediaan dana
 - 4) Melakukan verifikasi atas dokumen transaksi yang terjadi
 - 5) Melakukan pembayaran kepada supplier
 - 6) Melakukan penagihan kepada konsumen.
4. Manager HRD dan GA
- 1) Mencatat, menyimpan serta memelihara dokumentasi identitas seluruh karyawan
 - 2) Menjaga kerahasiaan identitas karyawan
 - 3) Melakukan perencanaan pengembangan karyawan
 - 4) Melakukan review financial terhadap kondisi perusahaan dibandingkan dengan kondisi karyawan
 - 5) Melakukan review kinerja karyawan
 - 6) Melakukan analisa kebutuhan karyawan
 - 7) Melakukan pemotongan gaji karyawan sesuai dengan standar kebijakan perusahaan dan regulasi pemerintah.
5. Production Manager
- 1) Membuat perencanaan distribusi pekerjaan pada tahapan proses produksi
 - 2) Membuat perencanaan layout produksi
 - 3) Melakukan pengendalian atas proses produksi yang akan dilaksanakan
 - 4) Memastikan kelengkapan peralatan yang memadai dalam proses produksi

- 5) Melakukan penilaian atas proses produksi yang telah dijalankan
 - 6) Membuat analisa terkait proses produk sebagai bahan review pada sistem produksi yang telah ditetapkan.
6. Manager ME
- 1) Membuat jadwal pemeriksaan rutin terhadap supporting teknis agar kinerja perusahaan dapat berfungsi secara baik
 - 2) Melakukan pendataan dan perencanaan pembaruan dan penggantian terhadap supporting teknis yang mengganggu aktivitas perusahaan.
7. Manager QC
- 1) Menjaga kepatuhan dlama hal proses pencatatan kegiatan perusahaan
 - 2) Mengkaji output pencatatan yang telah dilakukan
 - 3) Membuat rekomendasi dalam rangka pemenuhan proses pencatatan yang telah dilakukan.

5.2 Survey Pendahuluan

Survey pendahuluan dalam penelitian ini digunakan untuk menguji atau menganalisis instrument validitas dan reliabilitas dari kuisisioner yang akan digunakan. Untuk pengujian validitas dan reliabilitas kuisisioner dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada 25 sample percobaan secara acak yaitu kepada karyawan PT Nuansa Cipta Magello, untuk hasil pengumpulan data awal dapat dilihat pada lampiran 1. Setelah data dikumpulkan selanjutnya dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas alat ukur atau kuisisioner yang diuraikan sebagai berikut:

1. Pengujian Validitas Kuisisioner

Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tersebut semakin mengenai pada sasaran. Pengukuran validitas atribut penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi Pearson Product Moment. Kriterianya adalah jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti valid, dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel berarti tidak valid. Berdasarkan taraf kepercayaan (*degree of freedom/df*) yang dipilih sebesar 95% dan alpha/margin error 5 persen dengan jumlah sampel survey pendahuluan sebanyak 25 responden, didapat r tabel sebesar 0,3961 dengan $n=25$ yang artinya $df=23$ ($df=n-2$) dengan tingkat signifikansi 0.05 (95%). Untuk mengetahui koefisien korelasi validitas pada setiap atribut kuisisioner penelitian dilakukan penghitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS 24. Hasil pengujian koefisien validitas berdasarkan kepuasan dapat dilihat pada tabel 5.1, sedangkan berdasarkan kepentingan dapat dilihat pada tabel 5.2 dibawah ini:

Tabel 5.1 Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner Persepsi

Kategori	Kode	r hitung	r tabel	Hasil Pengujian
Manajemen	M1	0.598**	0,3961	Valid
	M2	0.557**	0,3961	Valid
	M3	0.449*	0,3961	Valid
	M4	0.683**	0,3961	Valid
	M5	0.650**	0,3961	Valid
	M6	0.449*	0,3961	Valid
Rekan Kerja	RK1	0.727**	0,3961	Valid
	RK2	0.587**	0,3961	Valid
	RK3	0.892**	0,3961	Valid
	RK4	0.571**	0,3961	Valid

Pendapatan	P1	0.473*	0,3961	Valid
	P2	0.465*	0,3961	Valid
	P3	0.892**	0,3961	Valid
Fasilitas Dan Aset	FA1	0.569**	0,3961	Valid
	FA2	0.703**	0,3961	Valid
	FA3	0.487*	0,3961	Valid
Karir	K1	0.651**	0,3961	Valid
	K2	0.613**	0,3961	Valid
	K3	0.47	0,3961	Valid
	K4	0.892**	0,3961	Valid
	K5	0.648**	0,3961	Valid
	K6	0.892**	0,3961	Valid

Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan Tabel 5.1, dimana untuk kategori manajemen dengan enam item pertanyaan dikatakan valid karena r hitung lebih besar dari r table, untuk kategori rekan kerja dengan empat item pertanyaan dikatakan valid karena r hitung lebih besar dari r table, untuk kategori pendapatan dengan tiga item pertanyaan dikatakan valid karena r hitung lebih besar dari r table, dan untuk kategori fasilitas dan asset dengan tiga item pertanyaan dikatakan valid karena r hitung lebih besar dari r table, begitupun dengan kategori karir dengan enam item pertanyaan dikatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r table.

Tabel 5.2 Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner Harapan

Kategori	Kode	r hitung	r table	Hasil Pengujian
Manajemen	M1	0.512 ^{**}	0,3961	Valid
	M2	0.726 ^{**}	0,3961	Valid
	M3	0.445 [*]	0,3961	Valid
	M4	0.443 [*]	0,3961	Valid
	M5	0.502 [*]	0,3961	Valid
	M6	0.589 ^{**}	0,3961	Valid
Rekan Kerja	RK1	0.781 ^{**}	0,3961	Valid
	RK2	0.462 [*]	0,3961	Valid
	RK3	0.576 ^{**}	0,3961	Valid
	RK4	0.626 ^{**}	0,3961	Valid
Pendapatan	P1	0.543 ^{**}	0,3961	Valid
	P2	0.779 ^{**}	0,3961	Valid
	P3	0.632 ^{**}	0,3961	Valid
Fasilitas Dan Aset	FA1	0.425 [*]	0,3961	Valid
	FA2	0.726 ^{**}	0,3961	Valid
	FA3	0.409 [*]	0,3961	Valid
Karir	K1	0.425 [*]	0,3961	Valid
	K2	0.523 ^{**}	0,3961	Valid
	K3	0.514 ^{**}	0,3961	Valid
	K4	0.531 ^{**}	0,3961	Valid
	K5	0.565 ^{**}	0,3961	Valid
	K6	0.459 [*]	0,3961	Valid

Sumber: data diolah 2021

Hasil pengujian koefisien korelasi validitas yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil penghitungan dengan bantuan software SPSS versi 25, didapatkan koefisien validitas seluruh item kuisisioner penelitian yang disampaikan kepada para pihak yang menjadi sampel penelitian memenuhi kriteria valid, yakni hasil pengukuran koefisien validitas lebih besar dari angka pengujian pada r tabel sebesar 0,444. Hal tersebut bermakna bahwa indikator - indikator penelitian dapat digunakan sebagai pengumpul data yang efektif untuk menggali masalah yang dijadikan objek penelitian, dan selanjutnya dapat diolah

untuk mengukur dimensi-dimensi kajian dan indikator-indikator penelitian untuk masing-masing dimensi kajian.

2. Pengujian Rebialitas Kuisioner

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu variabel penelitian dapat diandalkan atau dipercaya untuk mengukur obyek yang akan diukur. Untuk mengukur reliabilitas konsistensi internal peneliti menggunakan teknik cronbatch alpha, dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS dimana suatu kuisioner dikatakan reliable ketika memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0,600. Adapun hasil pengujian reliabilitas dari masing masing variable dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 5.3 Hasil Pengujian Reliabilitas Kuisioner Harapan

Jenis Kuisioner	Nilai Cronbach Alpha	Standar	Hasil pengujian
PERSEPSI	0.921	0,600	Reliabel
HARAPAN	0.827	0,600	Reliabel

Dari tabel tersebut terlihat bahwa semua kuisioner penelitian memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,600 sehingga dapat dipastikan bahwa kuisioner yang peneliti gunakan sudah reliable atau konsisten.

5.3 Pengumpulan dan Pengolahan Data Kuisioner

Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 28 Januari 2021 hingga 16 Februari 2021 dengan cara membagikan kuisioner Online kepada Pekerja PT Nuansa Cipta Magello dengan bantuan Aplikasi Google Form. Data yang berhasil dikumpulkan dapat dilihat pada lampiran dan hasil olahan data diuraikan sebagai berikut:

5.3.1 Karakteristik Responden

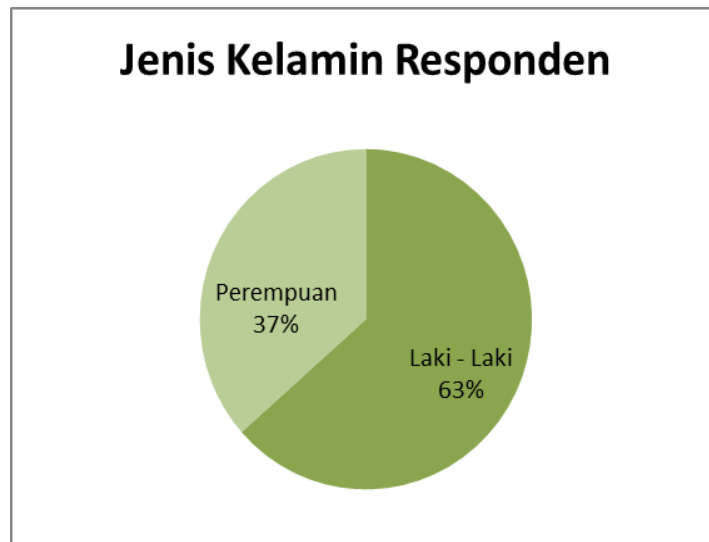
1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 5.4 dan gambar 5.2.

Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
Laki - Laki	66
Perempuan	38
Total	104

Sumber: data diolah 2021



Gambar 5.2 Perbandingan Persentasi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari table dan gambar tersebut diketahui bahwa jumlah responden penelitian yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 66 orang dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 38. Persentasi antara responden laki-laki dan perempuan adalah 63% dan 37%.

2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

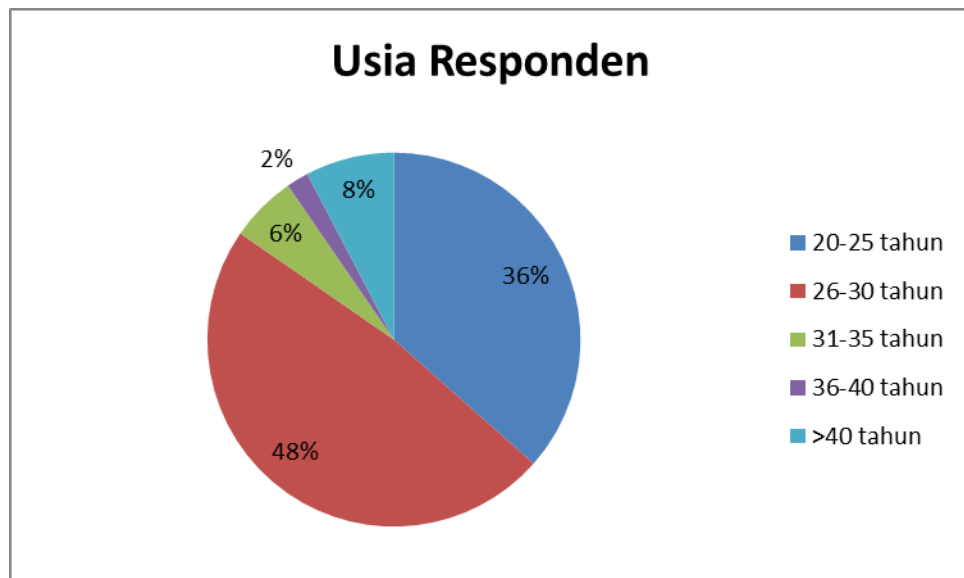
Untuk Data usia responden dapat dilihat pada tabel 5.5 dan gambar 5.4

dibawah ini.

Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah (Orang)
20-25 tahun	38
26-30 tahun	50
31-35 tahun	6
36-40 tahun	2
>40 tahun	8
Total	104

Sumber: data diolah 2021



Gambar 5.3 Perbandingan Persentasi Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Dari table dan gambar tersebut diketahui bahwa jumlah responden penelitian yang berusia 20- 25 tahun sebanyak 38 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 50 orang, usia 31-35 tahun sebanyak 6 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 2 orang dan usia lebih dari 40 tahun sebanyak 8 Orang.

3. Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja

Untuk data masa kerja responden dapat dilihat pada tabel 5.6 dan gambar 4.3 dibawah ini.

Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah (Orang)
1-5 tahun	79
6-10 tahun	25
Total	104

Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan tabel 5.6 Responden Masa kerja 1-5 tahun berjumlah 79 orang sedangkan 6-10 tahun berjumlah 25 orang.



Gambar 5.4 Perbandingan Persentasi Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja

Dari tabel dan gambar tersebut diketahui bahwa jumlah responden penelitian yang masa kerja 1-5 tahun sebanyak 79 orang, masa kerja 6-10 tahun sebanyak 25 orang.

4. Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan

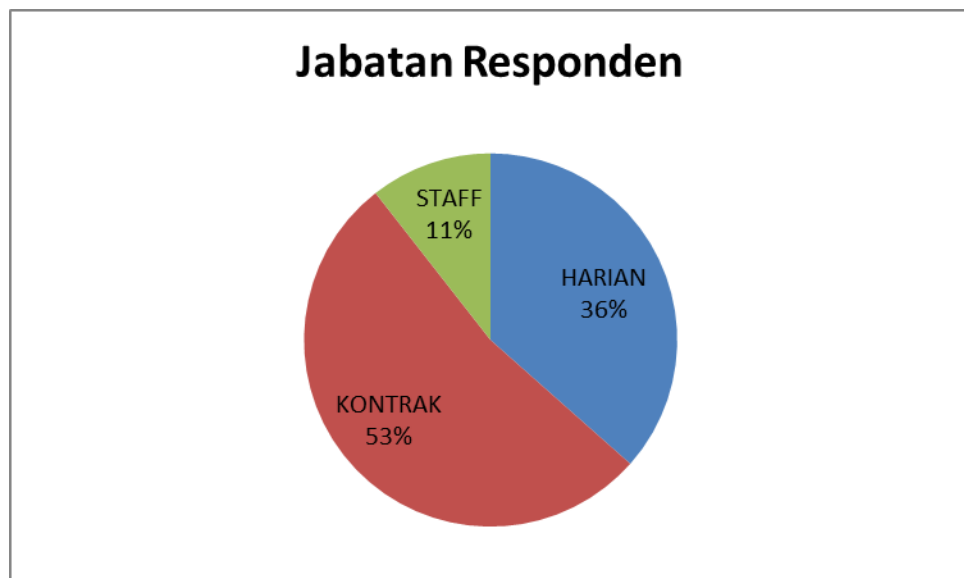
Untuk Data Jabatan responden dapat dilihat pada tabel 5.7 dan gambar 5.5 dibawah ini.

Tabel 5.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah (Orang)
Harian	38
Kontrak	55
Staff	11
Total	104

Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan Tabel 5.7 untuk data jabatan harian berjumlah 38 orang, jabatan kontrak berjumlah 55 orang, sedangkan untuk jabatan staff berjumlah 11 orang.



Gambar 5.5 Perbandingan Persentasi Jumlah Responden Berdasarkan Jabatan

Dari tabel dan gambar tersebut diketahui bahwa jumlah responden penelitian dengan Jabatan Harian sebanyak 38 orang, kontrak sebanyak 55 dan staff sebanyak 11 orang.

5. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

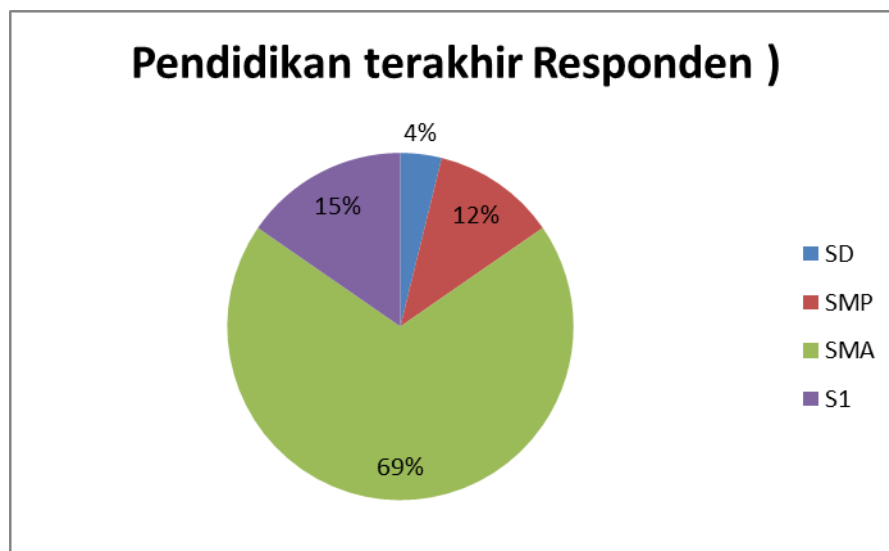
Untuk data pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel 5.8 dan gambar 5.6 dibawah ini.

Tabel 5.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)
SD	4
SMP	12
SMA	72
S1	16
Total	104

Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan tabel 5.8 untuk data Pendidikan terakhir SD berjumlah 4 orang, Pendidikan terakhir SMP berjumlah 12 orang, Pendidikan terakhir SMA berjumlah 72 orang, sedangkan untuk Pendidikan terakhir S1 berjumlah 16 orang.



Gambar 5.6 Perbandingan Persentasi Jumlah Responden Berdasarkan pendidikan Terakhir

Dari tabel dan gambar tersebut diketahui bahwa jumlah responden penelitian dengan Pendidikan terakhir SD sebanyak 4 orang, SMP sebanyak 12 Orang, SMA sebanyak 72 Orang dan S1 sebanyak 16 Orang.

5.3.2 Pengolahan Data Tingkat Persepsi Karyawan

Untuk memperoleh nilai persepsi karyawan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan Pada PT Nuansa Cipta untuk setiap atribut pelayanan adalah dengan cara menghitung rata-rata bobot penilaian karyawan. Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai persepsi atau kepuasan yang sekarang dirasakan karyawan adalah sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{(K_1 \times 1) + (K_2 \times 2) + (K_3 \times 3) + (K_4 \times 4) + (K_5 \times 5)}{N}$$

Dimana:

TK_i = Nilai Persepsi/ Kepuasan

K_1 = Jumlah Karyawan menjawab sangat tidak puas

K_2 = Jumlah Karyawan menjawab tidak puas

K_3 = Jumlah Karyawan menjawab cukup

K_4 = Jumlah Karyawan menjawab puas

K_5 = Jumlah Karyawan menjawab sangat puas

N = Jumlah responden

1. Nilai Tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi Manajemen

Hasil dari nilai tingkat persepsi karyawan pada dimensi manajemen atau terhadap supervise/atasan dapat dilihat pada tabel 5.9 dibawah.

Tabel 5.9 Nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi manajemen

Atribut	Kode	Pernyataan	Nilai Tingkat Persepsi
Managemen	M1	Memahami Permasalahan Karyawan	4.49
	M2	Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri	3.88

Atribut	Kode	Pernyataan	Nilai Tingkat Persepsi
	M3	Atasan Memberikan Masukan Apabila Saya Mendapat Kesulitan Dalam Penyelesaian Pekerjaan	4.54
	M4	Hubungan Antara Saya Dan Atasan Berjalan Sangat Baik	4.20
	M5	Adanya Umpan Balik Dari Atasan Terhadap Pekerjaan Yang Saya	4.30
	M6	Atasan Saya Konsisten Dalam Menerapkan Aturan - Aturan Bagi Saya Dan Karyawan Lainnya	4.40

Sumber: data diolah 2021

Dimana tingkat persepsi manajemen M3 memperoleh nilai paling tinggi dibandingkan nilai yang lain.

2. Nilai Tingkat Persepsi Karyawan terhadap kualitas Rekan Kerja

Hasil dari nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi Rekan Kerja dapat dilihat pada tabel 5.10 dibawah.

Tabel 5.10 Nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi Rekan Kerja

Atribut	Kode	Pernyataan	Nilai Tingkat Persepsi
Rekan Kerja	RK1	kepuasan terhadap kualifikasi rekan kerja	4.28
	RK2	saya memiliki rekan kerja yang sangat kooperatif	4.38
	RK3	rekan kerja saya selalu memberi nasehat apabila saya menghadapi kesulitan dalam bekerja	4.59
	RK4	kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	4.54

Sumber: data diolah 2021

Dimana tingkat persepsi rekan kerja RK3 memperoleh nilai paling tinggi dibandingkan nilai yang lain.

3. Nilai Tingkat Persepsi Karyawan Terhadap Dimensi Pendapatan

Hasil dari nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi Pendapatan dapat dilihat pada tabel 5.11 dibawah.

Tabel 5.11 Nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi Pendapatan

Atribut	Kode	Pernyataan	Nilai Tingkat Persepsi
Pendapatan	P1	Gaji Yang Saya Terima Sesuai Dengan Tuntutan Pekerjaan Yang Saya Dibebankan Kepada Saya	4.51
	P2	Gaji Saya Sesuai Dengan Tingkat Keterampilan Yang Saya Miliki	4.12
	P3	Gaji Saya Sudah Sesuai Standar Gaji Yang Berlaku Di Pasar Tenaga Kerja	4.48

Sumber: data diolah 2021

Dimana tingkat persepsi rekan kerja P1 memperoleh nilai paling tinggi dibandingkan nilai yng lain.

4. Nilai Tingkat Persepsi Karyawan terhadap Kualitas Fasilitas dan asset

Hasil dari nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi Fasilitas dan Aset dapat dilihat pada tabel 5.12 dibawah.

Tabel 5.12 Nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi Fasilitas Dan aset

Atribut	Kode	Pernyataan	Nilai Tingkat Persepsi
Fasilitas dan Aset	FA1	Kondisi Ruang Kerja Membuat Saya Nyaman Dalam Bekerja	4.25
	FA2	Tata Letak Ruang Kerja Di Perusahaan Sangat Membantu Dalam Aktivitas Kerja	4.37
	FA3	Fasilitas - Fasilitas Di Kantor Disediakan Perusahaan Menunjang	4.33

Sumber:data diolah 2021

Dimana tingkat persepsi fasilitas dan aset FA2 memperoleh nilai paling tinggi dibandingkan nilai yang lain.

5. Nilai Tingkat Persepsi Karyawan terhadap Kualitas Karir

Hasil dari nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi Karir dapat dilihat pada tabel 5.13 dibawah.

Tabel 5.13 Nilai tingkat Persepsi Karyawan pada dimensi Karir/ Promosi

Atribut	Kode	Pernyataan	Nilai Tingkat Persepsi
Karir	K1	Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri	4.14
	K2	Perusahaan Memberikan Kesempatan Seluas - Luasnya Bagi Setiap Karyawan Untuk Dapat Naik Jabatan	4.31
	K3	Proses Kenaikan Jabatan Di Perusahaan Terbuka Bagi Siap Saja tanpa Diskriminasi	4.43
	K4	Keragaman Keterampilan Dalam Pekerjaan Membuat Pekerjaan Semakin Menyenangkan	4.65
	K5	Saya Merasa Bahwa Tugas Yang Diberikan Merupakan Suatu Kegiatan Yang Berarti	4.52
	K6	Saya Merasa Bangga Terhadap Pekerjaan Yang Saya Miliki	4.16

5.3.3 Pengolahan Data Tingkat Harapan/ Kepentingan

Untuk memperoleh nilai tingkat harapan/kepentingan karyawan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan Pada PT Nuansa Cipta untuk setiap atribut pelayanan adalah dengan cara menghitung rata-rata bobot penilaian karyawan.

5.3.3.1 Nilai Tingkat Tingkat Harapan/Kepentingan Karyawan pada Dimensi Manajemen

Hasil dari nilai tingkat tingkat harapan/kepentingan karyawan pada dimensi manajemen atau terhadap supervise/atasan dapat dilihat pada tabel 5.14 dibawah.

Tabel 5.14 Nilai tingkat Harapan Karyawan pada dimensi Manajemen

Atribut	Kode	Pernyataan	Nilai Tingkat harapan
Managemen	M1	Memahami Permasalahan Karyawan	4.66
	M2	Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri	4.00
	M3	Atasan Memberikan Masukan Apabila Saya Mendapat Kesulitan Dalam Penyelesaian Pekerjan	4.48
	M4	Hubungan Antara Saya Dan Atasan Berjalan Sangat Baik	4.28
	M5	Adanya Umpan Balik Dari Atasan Terhadap Pekerjaan Saya	4.40
	M6	Atasan Saya Konsisten Dalam Menerapkan Aturan - Aturan Bagi Saya Dan Karyawan Lainnya	4.37

Sumber: data diolah 2021

Dimana tingkat harapan manajemen M1 memperoleh nilai paling tinggi dibandingkan dengan nilai yang lain.

5.3.3.2 Nilai Tingkat Tingkat Harapan/Kepentingan Karyawan Terhadap Kualitas Rekan Kerja

Hasil dari nilai tingkat tingkat harapan/kepentingan karyawan pada dimensi rekan kerja dapat dilihat pada tabel 5.15 dibawah.

Tabel 5.15 Nilai tingkat Harapan Karyawan pada dimensi Rekan Kerja.

Atribut	Kode	Pernyataan	Nilai Tingkat harapan
Rekan Kerja	RK1	kepuasan terhadap kualifikasi rekan kerja	4.30
	RK2	saya memiliki rekan kerja yang sangat kooperatif	4.38
	RK3	rekan kerja saya selalu memberi nasehat apabila saya menghadapi kesulitan dalam bekerja	4.50
	RK4	kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	4.34

Sumber: data diolah 2021

Dimana Tingkat harapan rekan kerja RK3 memperoleh nilai paling tinggi dibandingkan nilai yang lain.

5.3.3.2 Nilai Tingkat-Tingkat Harapan/Kepentingan Karyawan Terhadap Kualitas Pendapatan

Hasil dari nilai tingkat Tingkat Harapan/ Kepentingan Karyawan pada dimensi Pendapatan dapat dilihat pada tabel 5.16 dibawah:

Tabel 5.16 Nilai tingkat Harapan Karyawan pada dimensi Pendapatan

Atribut	Kode	Pernyataan	Nilai Tingkat harapan
Pendapatan	P1	Gaji Yang Saya Terima Sesuai Dengan Tuntutan Pekerjaan Yang Saya Dibebankan Kepada Saya	4.57
	P2	Gaji Saya Sesuai Dengan Tingkat Keterampilan Yang Saya Miliki	4.17
	P3	Gaji Saya Sudah Sesuai Standar Gaji Yang Berlaku Di Pasar Tenaga Kerja	4.39

Sumber : data diolah 2021

Dimana tingkat harapan pendapatan P1 memperoleh nilai yang paling tinggi dibandingkan nilai yang lain.

5.3.3.3 Nilai Tingkat Tingkat Harapan/Kepentingan Karyawan Pada Dimensi

Fasilitas dan Aset.

Hasil dari nilai tingkat Tingkat Harapan/Kepentingan Karyawan pada dimensi Fasilitas dan Aset dapat dilihat pada tabel 5.17 dibawah.

Tabel 5.17 Nilai tingkat Harapan Karyawan pada dimensi Fasilitas dan aset

Atribut	Kode	Pernyataan	Nilai Tingkat harapan
Fasilitas dan Aset	FA1	Kondisi Ruang Kerja Membuat Saya Nyaman Dalam Bekerja	4.28
	FA2	Tata Letak Ruang Kerja Di Perusahaan Sangat Membantu Dalam Aktivitas Kerja	4.51
	FA3	Fasilitas - Fasilitas Di Kantor Disediakan Perusahaan Menunjang Pekerjaan	4.42

Sumber: data diolah 2021.

Dimana Tingkat harapan fasilitas dan aset FA2 memperoleh nilai paling tinggi dibandingkan nilai yang lain.

5.3.3.4 Nilai Tingkat-Tingkat Harapan/kepentingan Karyawan terhadap Kualitas Karir

Hasil dari nilai tingkat Tingkat Harapan/Kepentingan Karyawan pada dimensi Karir dapat dilihat pada tabel 5.18 dibawah.

Tabel 5.18 Nilai tingkat Harapan Karyawan pada dimensi Karir/Promosi

Atribut	Kode	Pernyataan	Nilai Tingkat harapan
Karir	K1	Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri	4.27
	K2	Perusahaan Memberikan Kesempatan Seluas - Luasnya Bagi Setiap Karyawan Untuk Dapat Naik Jabatan	4.38
	K3	Proses Kenaikan Jabatan Di Perusahaan Terbuka Bagi Siap Saja tanpa Diskriminasi	4.42
	K4	Keragaman Keterampilan Dalam Pekerjaan Membuat Pekerjaan Semakin Menyenangkan	4.42
	K5	Saya Merasa Bahwa Tugas Yang Diberikan Merupakan Suatu Kegiatan Yang Berarti	4.53
	K6	Saya Merasa Bangga Terhadap Pekerjaan Yang Saya Miliki	4.21

Sumber: data diolah 2021

Dimana tingkat harapan karir K5 memperoleh nilai paling tinggi dibandingkan nilai yang lain.

5.3.4 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Perhitungan antara tingkat persepsi/kinerja dengan tingkat kepentingan dihasilkan nilai perbandingan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang disebut juga dengan tingkat kesesuaian.

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Berdasarkan tingkat persepsi dan tingkat kepentingan, sesuai dengan presentasi penilaian yang dapat digolongkan menjadi beberapa kriteria (Supranto , 2001), sebagai berikut.

- a. Nilai > 86 % = Sangat Puas
- b. Nilai 76 – 85 = Puas
- c. Nilai 56 – 75 = Cukup Puas
- d. Nilai 41 – 55 = Kurang Puas
- e. Nilai < 40 % = Tidak Puas

1. Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi Manajemen

Hasil dari nilai tingkat kesesuaian atau kepuasan karyawan pada dimensi manajemen atau terhadap supervise/atasan dapat dilihat pada tabel 5. 19 dibawah.

Tabel 5.19 Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi Manajemen

Atribut	Kode	Nilai Tingkat Persepsi	Nilai Tingkat harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
MANAGEMEN	M1	4.49	4.66	96
	M2	3.88	4.00	97
	M3	4.54	4.48	101
	M4	4.20	4.28	98
	M5	4.30	4.40	98
	M6	4.40	4.37	101
Rata-rata		4.30	4.37	98.52

Sumber: data diolah 2021

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa pada dimensi Manajemen PT Nuansa Cipta Magello Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah

98,52% yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap atribut manajemen atau kepuasan terhadap kualitas supervisi atau atasan.

2. Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi Rekan Kerja

Hasil dari nilai tingkat kesesuaian atau kepuasan karyawan pada dimensi Rekan Kerja dapat dilihat pada tabel 5.20 dibawah.

Tabel 5.20 Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi Rekan Kerja

Atribut	Kode	Nilai Tingkat Persepsi	Nilai Tingkat harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
Rekan Kerja	RK1	4.28	4.30	100
	RK2	4.38	4.38	100
	RK3	4.59	4.50	102
	RK4	4.54	4.34	105
Rata-rata		4.44	4.38	101.53

Sumber: data diolah 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pada rekan kerja secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 101,53 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap atribut rekan kerja pada PT Nuansa Cipta Magello.

3. Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi Pendapatan

Hasil dari nilai tingkat kesesuaian atau kepuasan karyawan pada dimensi pendapatan dapat dilihat pada tabel 5.21 dibawah.

Tabel 5.21 Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi pendapatan

Atribut	Kode	Nilai Tingkat Persepsi	Nilai Tingkat harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
Pendapatan	P1	4.51	4.57	99
	P2	4.12	4.17	99
	P3	4.48	4.39	102
Rata-rata		4.37	4.38	99.77

Sumber: data diolah 2021

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa pada pendapatan secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 99,77% yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap atribut pendapatan yang diterima pada PT Nuansa Cipta Magello.

4. Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi Fasilitas asset

Hasil dari nilai tingkat kesesuaian atau kepuasan karyawan pada dimensi fasilitas dan asset atau juga pada pekerjaan itu sendiri dapat dilihat pada tabel 5.22. dibawah:

Tabel 5.22 Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi Fasilitas asset

Atribut	Kode	Nilai Tingkat Persepsi	Nilai Tingkat harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
Fasilitas dan Aset	FA1	4.25	4.28	99
	FA2	4.37	4.51	97
	FA3	4.33	4.42	98
Rata-rata		4.31	4.40	97.98

Data: diolah 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pada fasilitas dan aset atau juga pada pekerjaan itu sendiri

secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 97,98% yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap atribut fasilitas dan asset pada PT Nuansa Cipta Magello.

5. Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi Karir/ Promosi

Hasil dari nilai tingkat kesesuaian atau kepuasan karyawan pada dimensi karir atau promosi dapat dilihat pada tabel 4.23 dibawah.

Tabel 5.23 Nilai Tingkat Kesesuaian Dimensi Karir

Atribut	Kode	Nilai Tingkat Persepsi	Nilai Tingkat harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
Karir	K1	4.14	4.27	97
	K2	4.31	4.38	98
	K3	4.43	4.42	100
	K4	4.65	4.42	105
	K5	4.52	4.53	100
	K6	4.16	4.21	99
Rata-rata		4.37	4.37	99.94

Sumber: data diolah 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pada karir atau promosi secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 97,98 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap karir atau promosi pada PT Nuansa Cipta Magello.

5.4 ANALISIS DATA DENGAN DIAGRAM IPA

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, perlu dilakukan pemetaan untuk menentukan skala prioritas pelayanan yang menjadi sumber utama penyebab buruknya layanan, dengan menentukan skala prioritas perbaikan. Pemetaan ini dinamakan *Important Performance Diagram* menggunakan diagram dari software SPSS seri 24. Dengan sumbu X adalah persepsi dan sumbu Y adalah kepentingan. Pada matriks ini nilai kepuasan dikaitkan dengan nilai kepentingan pengunjung pada setiap atribut pelayanan, sehingga dapat diketahui atribut tersebut berada pada kuadran berapa sehingga peneliti dapat menentukan skala prioritas perbaikan yang harus dilakukan. Diagram tersebut adalah sebagai berikut:

Diagram IPA digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan dari PT. Nuansa Cipta Magello. Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat

harapan/kepentingan dan tingkat kinerja/persepsi maka skor rata-ran untuk tingkat kepentingan sebesar 4,356 dan tingkat kinerja sebesar 3,846. Untuk atribut yang memiliki total bobot dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang melebihi skor rata-ran berarti memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel 5.24.

Tabel 5.24 Nilai Rataan Tingkat Harapan/Kepentingan Dan Tingkat Kinerja/Persepsi

Item	PERNYATAAN	Kode	Nilai Tingkat Persepsi	Nilai Tingkat harapan
MANAGEMEN	Memahami Permasalahan Karyawan	M1	4.49	4.66
	Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri	M2	3.88	4.00
	Atasan Memberikan Masukan Apabila Saya Mendapat Kesulitan Dalam Penyelesaian Pekerjaan	M3	4.54	4.48
	Hubungan Antara Saya Dan Atasan Berjalan Sangat Baik	M4	4.20	4.28
	Adanya Umpan Balik Dari Atasan Terhadap Pekerjaan Yang Saya	M5	4.30	4.40
	Atasan Saya Konsisten Dalam Menerapkan Aturan - Aturan Bagi Saya Dan Karyawan Lainnya	M6	4.40	4.37
Rekan Kerja	kepuasan terhadap kualifikasi rekan kerja	RK1	4.28	4.30
	saya memiliki rekan kerja yang sangat kooperatif	RK2	4.38	4.38
	rekan kerja saya selalu memberi nasehat apabila saya menghadapi kesulitan dalam bekerja	RK3	4.59	4.50
	kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	RK4	4.54	4.34
Pendapatan	Gaji Yang Saya Terima Sesuai Dengan Tuntutan Pekerjaan Yang Saya Dibebankan Kepada Saya	P1	4.51	4.57
	Gaji Saya Sesuai Dengan Tingkat Keterampilan Yang Saya Miliki	P2	4.12	4.17
	Gaji Saya Sudah Sesuai Standar Gaji Yang Berlaku Di Pasar	P3	4.48	4.39

Item	PERNYATAAN	Kode	Nilai Tingkat Persepsi	Nilai Tingkat harapan
	Tenaga Kerja			
Fasilitas dan Aset	Kondisi Ruang Kerja Membuat Saya Nyaman Dalam Bekerja	FA1	4.25	4.28
	Tata Letak Ruang Kerja Di Perusahaan Sangat Membantu Dalam Aktivitas Kerja	FA2	4.37	4.51
	Fasilitas - Fasilitas Di Kantor Disediakan Perusahaan Menunjang Pekerjaan	FA3	4.33	4.42
Karir	Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri	K1	4.14	4.27
	Perusahaan Memberikan Kesempatan Seluas - Luasnya Bagi Setiap Karyawan Untuk Dapat Naik Jabatan	K2	4.31	4.38
	Proses Kenaikan Jabatan Di Perusahaan Terbuka Bagi Siap Saja tanpa Diskriminasi	K3	4.43	4.42
	Keragaman Keterampilan Dalam Pekerjaan Membuat Pekerjaan Semakin Menyenangkan	K4	4.65	4.42
	Saya Merasa Bahwa Tugas Yang Diberikan Merupakan Suatu Kegiatan Yang Berarti	K5	4.52	4.53
	Saya Merasa Bangga Terhadap Pekerjaan Yang Saya Miliki	K6	4.16	4.21
RATA-RATA			4.36	4.38

Sumber: data diolah 2021

Data pada tabel 5.24, selanjutnya digunakan dalam pembuatan diagram IPA. Diagram IPA sebagai penentuan perbaikan yaitu dengan menggabungkan pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat persepsi dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan perbaikan/pembenahan terkait pelayanan yang akan ditingkatkan. Diagram IPA dibagi menjadi empat buah kuadran. Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, perlu dilakukan pemetaan untuk

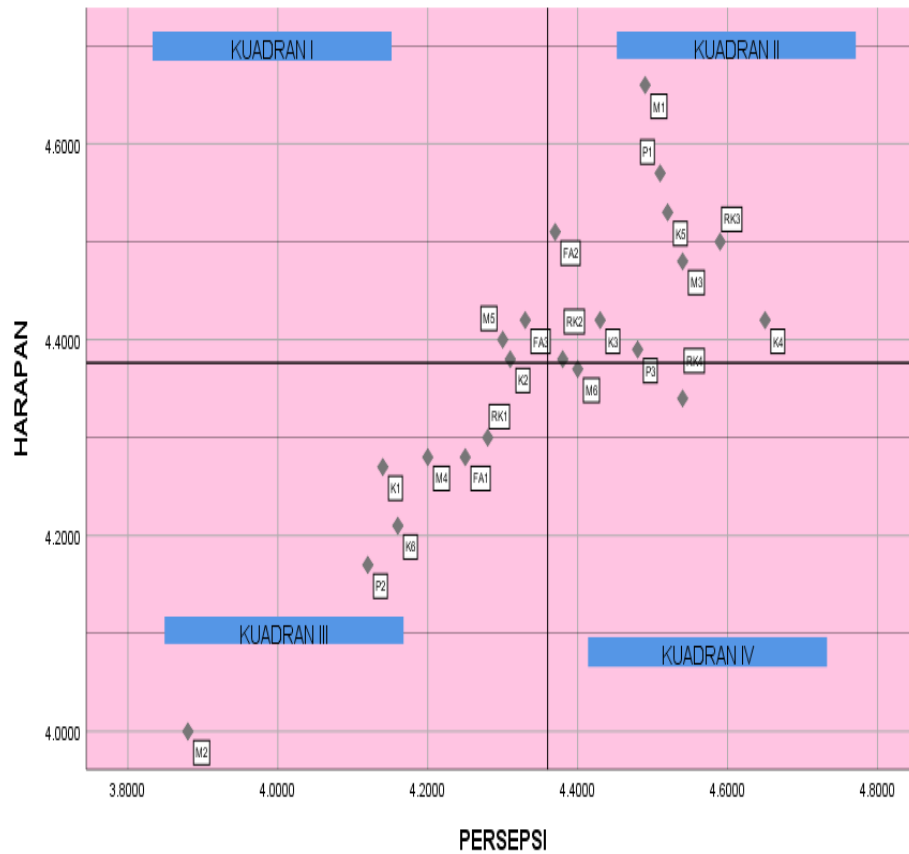
mentukan skala prioritas pelayanan yang menjadi sumber utama penyebab buruknya layanan, dengan menentukan skala prioritas perbaikan. Dengan sumbu X adalah tingkat kinerja dan sumbu Y adalah kepentingan.

Pada diagram ini nilai tingkat harapan dikaitkan dengan nilai persepsi karyawan pada setiap atribut pelayanan, sehingga dapat diketahui atribut tersebut berada pada kuadran berapa sehingga peneliti dapat menentukan skala prioritas perbaikan yang harus dilakukan.

1. Kuadran 1, menggambarkan bahwa pekerja menganggap atribut tersebut penting, sehingga pekerja memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut, namun perusahaan tidak memberikan pelayanan terbaik pada atribut ini. Kuadran I mengisyaratkan perusahaan harus berkonsentrasi untuk memperbaiki segala kinerjanya pada atribut ini (*concentrate here*).
2. Kuadran II menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pekerja sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pekerja untuk atribut ini. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut di Kuadran II ini perlu dipertahankan (*keep up the good work*).
3. Kuadran 3, menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pekerja sehingga dalam atribut Kuadran ini perusahaan perlu memberikan pelayanan dengan prioritas rendah (*low priority*).
4. Kuadran 4 menggambarkan wilayah dimana atribut memiliki kepentingan rendah bagi pekerja, akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pekerja. Oleh karena itu, maka daerah ini disebut daerah berlebih (*possible overkill*).

Diagram tersebut adalah sebagai berikut.

Gambar 5.7 Diagram IPA



Berdasarkan hasil dari diagram IPA tersebut atribut pelayanan terbagi kedalam 4 kuadran. Berikut adalah hasil pemetaan diagram IPA hasil penelitian

1. Atribut pelayanan M1 “Memahami Permasalahan Karyawan” pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
2. Atribut pelayanan M2 “Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri “III” (Prioritas Rendah)
3. Atribut pelayanan M3 “Atasan memberikan masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan” pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)

4. Atribut pelayanan M4 “hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik” pada kuadran “III” (Prioritas Rendah)
5. Atribut pelayanan M5 “Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan” pada kuadran “I” (*concentrate here*)
6. Atribut pelayanan M6 “Atasan saya konsisten dalam denerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya “IV” (Berlebihan)
7. Atribut pelayanan RK1 “kepuasan terhadap kualifikasi rekan kerja” pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
8. Atribut pelayanan RK2 “saya memiliki rekan kerja yang sangat kooperatif” pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
9. Atribut pelayanan RK3 “rekan kerja saya selalu memberi nasehat apabila saya menghadapi kesulitan dalam bekerja” pada “II” (Pertahankan Prestasi)
10. Atribut pelayanan RK4 “kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi “IV” (Berlebihan)
11. Atribut pelayanan P1 “Gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang saya dibebankan kepada saya” pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
12. Atribut pelayanan P2 “Gaji saya sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki” pada kuadran “III” (Prioritas Rendah)
13. Atribut pelayanan P3 “Gaji saya sudah sesuai standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja berada pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
14. Atribut pelayanan FA1 “Kondisi ruang kerja membuat saya nyaman dalam bekerja” pada kuadran “III” (Prioritas Rendah)

15. Atribut pelayanan FA2 “Tata letak ruang kerja di perusahaan sangat membantu dalam aktivitas kerja pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
16. Atribut pelayanan FA3 “Fasilitas-Fasilitas di kantor disediakan perusahaan menunjang pekerjaan” pada kuadran “I” (Prioritas Tinggi / *concentrate here*)
17. Atribut pelayanan K1 “Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri “III” (Prioritas Rendah)
18. Atribut pelayanan K2 “Perusahaan memberikan kesempatan seluas-Luasnya bagi setiap karyawan untuk dapat naik jabatan” pada kuadran “I” (Prioritas Tinggi / *concentrate here*)
19. Atribut pelayanan K3 “Proses kenaikan jabatan di perusahaan terbuka bagi siap saja tanpa diskriminasi pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
20. Atribut pelayanan K4 “Keragaman keterampilan dalam pekerjaan membuat pekerjaan semakin menyenangkan berada pada kuadran “IV” (Berlebihan)
21. Atribut pelayanan K5 “Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu K
22. Kegiatan yang berarti” pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
23. Atribut pelayanan K6 “Saya merasa bangga terhadap pekerjaan yang saya miliki” pada kuadran “III” (Prioritas Rendah)

5.5 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, yaitu dari uji instrument, penentuan tingkat kesesuaian antara tingkat Persepsi BNI dan

Harapan dari Pekerja PT Nuansa Cpta Magello, serta hasil analisis diagram IPA, maka berikut uraian pembahasaannya.

Dari hasil uji instrument yang digunakan dalam hal ini kuisisioner diketahui bahwa kuisisioner yang digunakan valid dan reliable. Instrumen yang telah valid bermakna bahwa indikator-indikator penelitian dapat digunakan sebagai pengumpul data yang efektif untuk menggali masalah yang dijadikan objek penelitian, dan selanjutnya dapat diolah untuk mengukur dimensi-dimensi kajian dan indikator-indikator penelitian untuk masing-masing dimensi kajian. Instrumen yang telah reliable bermakna bahwa bahwa indikator-indikator penelitian yang dijadikan kuisisioner penelitian dan dipergunakan sebagai alat pengumpul data primer ternyata dapat diandalkan untuk mengukur masing-masing dimensi yang dioperasionalkan guna mengungkap masalah-masalah yang dijadikan objek penelitian. Kriteria keandalan (reliable) atribut pengumpul data primer ini penting sekali karena para pihak yang menjadi sampel penelitian memiliki karakteristik dan daya persepsi yang berbeda.

Dari hasil uji tingkat kesesuaian antara persepsi kinerja layanan PT Nuansa Cipta Magello dan harapan ataupun tingkat Kepentingan dari pekerja yang dikaitkan dengan teori Supranto (2001) terkait penggolongan kriteria persentasi penilaian tingkat kepuasan maka pada dimensi manajemen PT Nuansa Cipta Magello secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 98,52% yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap atribut manajemen atau kepuasan terhadap kualitas supervisi atau atasan. Hasil penelitian ini kembali menguatkan Teori Smith et al. dalam Munandar (2004) yang menyatakan bahwa

Hal ini ditunjukkan oleh atasan dalam bentuk memperhatikan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan pegawai, menasehat dan membantu pegawai serta komunikasi yang baik dalam pengawasan. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pengawasan yang dilakukan supervisor bersifat memotivasi pegawai.

Pada dimensi rekan Kerja Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 101,53 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat Puas terhadap atribut Rekan Kerja pada PT Nuansa Cipta Magello. Hasil penelitian ini kembali menguatkan Teori Smith et al. Dalam Munandar (2004) yang menyatakan bahwa jika dalam organisasi terdapat hubungan antara pegawai yang harmonis, bersahabat, dan saling membantu akan menciptakan suasana kelompok kerja yang kondusif, sehingga akan menciptakan kepuasan kerja pegawai.

Pada pendapatan secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 99,77 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap atribut pendapatan yang diterima pada PT Nuansa Cipta Magello. Hasil penelitian ini kembali menguatkan Teori Smith et al. dalam Munandar (2004) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja pegawai akan terbentuk apabila besar uang yang diterima pegawai sesuai dengan beban kerja dan seimbang dengan pegawai lainnya.

Pada fasilitas dan asset atau juga pada pekerjaan itu sendiri secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 97,98 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap atribut fasilitas dan asset atau juga pada pekerjaan itu sendiri pada PT Nuansa Cipta Magello. Hasil penelitian ini

kembali menguatkan Teori Smith et al. dalam Munandar (2004) yang menyatakan bahwa pekerjaan memberikan kesempatan pegawai belajar sesuai dengan minat serta kesempatan untuk bertanggungjawab. Dalam teori dua faktor diterangkan bahwa pekerjaan merupakan faktor yang akan menggerakkan tingkat motivasi kerja yang kuat sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik.

Pada karir atau promosi secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 97,98 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puasthadap karir atau promosi pada PT Nuansa Cipta Magello. Hasil penelitian ini kembali menguatkan Teori Smith et al. Dalam Munandar (2004) yang menyatakan bahwa promosi adalah bentuk penghargaan yang diterima pegawai dalam organisasi. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pegawai dipromosikan atas dasar prestasi kerja yang dicapai pegawai tersebut.

Selanjutnya dari hasil analisis diagram IPA untuk penentuan letak atribut pelayanan pada 4 kuadran yang tersedia, diketahui bahwa dari 22 atribut yang digunakan dalam penelitian ini menempati kuadran seperti pada gambar 4.4 diatas, dari diagram katesius tersebut dapat diketahui letak kuadran dari masing-masing atribut dan hasil pembahasannya sebagai berikut:

5.5.1 Kuadran I

Kuadran I adalah prioritas utama dimana item-item yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki. Hal tersebut menunjukkan bahwa pekerja merasakan ketidakpuasan terhadap atribut

atau dimensi layanan yang telah diberikan, sehingga perlu adanya perbaikan pada atribut tersebut perlu diprioritaskan.

Dari hasil analisis diagram IPA, diketahui bahwa terdapat atribut pada kuadran ini, hal ini menandakan bahwa terdapat atribut yang perlu dijadikan prioritas dalam kinerja pelayanan terkait untuk kepuasan Pekerja PT Nuansa Cipta Magello yaitu:

Tabel 5.25 Item Pada Kudran I

	Kode	Item	Dimensi
Kuadran I	M5	“Adanya Umpan Balik Dari Atasan Terhadap Pekerjaan Yang Saya	Managem en
	FA3	Fasilitas - Fasilitas Di Kantor Disediakan Perusahaan Menunjang Pekerjaan	Fasiltas Asset
	K2	Perusahaan Memberikan Kesempatan Seluas - Luasnya Bagi Setiap Karyawan Untuk Dapat Naik Jabatan	Karir

Sumber:data diolah 2021

Berdasarkan tabel 5.25 item yang yang termasuk dalam kuadran I yaitu M5,FA3 dan K2.

5.5.2 Kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II adalah “Pertahankan Prestasi” dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan pekerja dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kuadran II dapat dikatakan aman dan harus dipertahankan kinerjanya item yang di plotting ke dalam kuadran ini jelasnya pada table berikut.

Tabel 5.26 Item Pada Kudran II

	Kode	Item	Dimensi
Kuadran II	M1	Memahami Permasalahan Karyawan	Managemen
	M3	Atasan Memberikan Masukan Apabila Saya Mendapat Kesulitan Dalam Penyelesaian Pekerjaan	Managemen
	RK1	Kepuasan Terhadap Kualifikasi Rekan Kerja	Rekan Kerja
	RK2	Saya Memiliki Rekan Kerja Yang Sangat Kooperatif	Rekan Kerja
	RK3	“Rekan Kerja Saya Selalu Memberi Nasehat Apabila Saya Menghadapi Kesulitan Dalam Bekerja	Rekan Kerja
	P1	Gaji Yang Saya Terima Sesuai Dengan Tuntutan Pekerjaan Yang Saya Dibebankan Kepada Saya	Pendapatan
	P3	Gaji Saya Sudah Sesuai Standar Gaji Yang Berlaku Di Pasar Tenaga Kerja Berada Pada Kuadran	Pendapatan
	FA2	Tata Letak Ruang Kerja di Perusahaan Sangat Membantu Dalam Aktivitas Kerja Pada Kuadran	Fasilitas Aset
	K3	Proses Kenaikan Jabatan di Perusahaan Terbuka Bagi Siap Saja Tanpa Diskriminasi Pada Kuadran	Karir
	K5	Saya Merasa Bahwa Tugas Yang Diberikan Merupakan Suatu Kegiatan Yang Berarti	Karir

Sumber:data diolah 2021

Berdasarkan tabel 5.26 item yang yang termasuk dalam kuadran II yaitu M1,M3,RK1,RK2,RK3,P1,P3,FA2,K3,dan K5.

5.5.3 Kuadran “III” (Prioritas Rendah)

Kuadran III adalah “Prioritas Rendah”, dimana item ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi Pekerja dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Bagi PT Nuansa Cipta Magello sebaiknya perlu dipertimbangkan lagi pada atribut ini karena atribut yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pekerja. Item yang di plotting ke dalam kuadran ini lebih jelasnya pada table berikut.

Tabel 5.27 Item Pada Kudran III

	Kode	Item	Dimensi
Kuadran III	M2	Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri	Managemen
	M4	Hubungan Antara Saya Dan Atasan Berjalan Sangat Baik	Managemen
	P2	Gaji Saya Sesuai Dengan Tingkat Keterampilan Yang Saya Miliki	Pendapatan
	K1	Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri	Karir
	K6	“Saya Merasa Bangga Terhadap Pekerjaan Yang Saya Miliki”	Karir

Sumber:data diolah 2021

Berdasarkan tabel 5.26 item yang yang termasuk dalam kuadran I yaitu M2,M4,P2,K1,dan K6.

5.5.4 Kuadran “IV” (Berlebihan)

Kuadran IV adalah “Berlebihan”, ini menunjukkan bahwa item pada kuadran ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi. Dianggap kurang penting tetapi pelayanan yang diberikan sangat memuaskan pekerja PT Nuansa Cipta Magello, item yang diplotting dalam kuadran ini adalah seperti pada table berikut.

Tabel 5. 28 item Pada Kudran IV

	KODE	Item	Dimensi
KUADRAN IV	M6	Atasan Saya Konsisten Dalam Menerapkan Aturan - Aturan Bagi Saya Dan Karyawan Lainnya	Manage men
	RK4	Kebutuhan Sosial Saya Untuk Berinteraksi Dengan Rekan Kerja Di Kantor Terpenuhi	Rekan Kerja
	K6	Keragaman Keterampilan Dalam Pekerjaan Membuat Pekerjaan Semakin Menyenangkan	Karir

Sumber:data diolah 2021

Berdasarkan tabel 5.25 item yang yang termasuk dalam kuadran IV yaitu M6, Rk4, dan K6.

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan serta tujuan dalam penelitian ini maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai tingkat kepuasan pekerja karyawan tentang layanan kualitas pada PT. Nuansa Cipta Magello yang diperoleh dari hasil uji tingkat kesesuaian dimana karyawan PT Nuansa Cipta Magello telah merasa sangat puas terhadap layanan kualitas perusahaan Yaitu Pada dimensi manajemen, dimensi rekan kerja, dimensi pendapatan, dimensi fasilitas asset atau pada pekerjaan itu sendiri serta pada dimensi karir atau promosi. Hal tersebut dibuktikan dari persentasi tingkat kesesuain antara persepsi dan harapan kerja berada di atas 80%. Yang berdasarkan teori Supranto (2001) terkait penggolongan Kriteria Persentasi penilaian berada pada kriteria sangat puas, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pekerja atau karyawan telah merasa puas dengan kinerja pada PT. Nuansa Cipta Magello.
2. Berdasarkan hasil Analisis Diagram *Important Performance Analisis* (IPA) diketahui Atribut Priortas Pekerjaan yang perlu mandapatkan perbaikan kualitas layanan yaitu pada layanan dimensi manajemen dengan atribut “Adanya Umpan Balik Dari Atasan Terhadap Pekerjaan yang dikerjakan, pada layanan dimensi fasilitas dengan atribut pasilitas - fasilitas di kantor disediakan perusahaan yang menunjang pekerjaan kemudian pada dimensi

karir promosi dengan atribut perusahaan memberikan kesempatan seluas - luasnya bagi setiap karyawan untuk dapat naik jabatan.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka adapun saran yang dapat diberikan adalah berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat:

1. Pelaksanaan upaya perbaikan harus dipantau dan dievaluasi agar kepuasan Pekerja benar-benar terpenuhi.
2. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan Karyawan dan fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris, Abdul Rahman “*Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Riau).*” *Skripsi Tesis, 2014.*
- Almigo, Nuzsep. (2004). Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Penelitian,*
- Chen, Yuan – Ho. Lee Wei – Chun. Tseng Kuei – Wen. (2012). Differentiation Research on Employee Satisfaction and *Happiness for European Invested and Local Chinese Companies. Procedia – Social and Behavioral Sciences, 57(5), pp. 549 – 554. Elsevier Publishing*
- Ghifary, Muhammad Tahajjudi. Djudi, Mochammad. Iqbal, Mohammad. (2015). Analisis Terhadap Dimensi Social Capital yang *Mempengaruhi Kinerja Pegawai. Jurnal Administrasi Bisnis, 1(1).*
- Hasibuan, Malayu.S.P, 2006, Manajemen Sumber Daya Manusia, PT, Bumi Aksara, Jakarta
- Hyo, Sun Jung. Hye, HyunYoon. (2013). Do Employees’ Satisfied Customers Respond Withan Satisfactory Relationship The *effects of Employees’ Satisfaction and Loyalty*
- In A Family Restaurant. *International Journal of Hospitality Management. Vol.37,* pp. 1 – 8. Elsevier Publishing.
- Jill. E., and Smith, P 2006. Social yet creative: the role of social relationships in facilitating individual creativity. *Academic Management Journal. Vol. 49 (1), p: 85-101*
- Küskü, Fatma. (2001). Dimensions of Employee Satisfaction: A State University Example. *METU Studies in Development. 28 (3-4), pp. 339–430.*
- Luthans, F, 2008. Organization Behavior Eight Edition”, Singapore: Mc Graw Hill. Oldham, G. R., & Hackman, J. R. 2010. *Not what it was and not what it will be: The future of job design research. Journal of Organizational Behavior, 31, 463-479.*
- Meithiana Indrasari. KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, *Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan. Sidoarjo Indomedia Nusantara 2017*
- Mendoza, Marlina Leon. Maldonado, Calos Ortega. (2014). *Meta Analytic of The Relationship Between Employee Job Satisfaction and Customer Satisfaction. Suma de Negocous, 5(11), pp. 4–9. Elsevier Publishing*

- Syaiin, Subakti. (2007). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Klinik Spesialis Bestari Medan. *Jurnal Penelitian USU e-Repository*.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. Service, Quality & Satisfactions Edisi 3. Yogyakarta: Andi, 2005, 2007, 2011.
- Wibowo, Wahyudi. (2008). Survey Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Di PTBHP. *National Conference on Management Reserach 2008*.
- Yeh, Chien Mu. (2013). Tourism Involvement, Work Engangement and Job Satisfaction Among Frontline HotelEmployees. *Annals of Tourism Research*, 42(5), pp. 214 – 239. Elsevier Publishing
- Youjae, Yi. Rajan Natarraajn, Taeshik Gong. (2013). Customer Participation and Citizenship Behavioral Influence on Employee Performance, Satisfaction, Commitment, and Turnover Intention. *Journal Of Business Research*. No. 64, pp. 87 – 95. Elsevier Publishing

**L
A
M
P
I
R
A
N**

LAMPIRAN PERNYATAAN KUISIONER

Dimensi	No	Atribut	
Manajemen	1	Memahami Permasalahan Karyawan	
	2	Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri	
	3	Atasan Memberikan Masukan Apabila Saya Mendapat Kesulitan Dalam Penyelesaian Pekerjaan	
	4	Hubungan Antara Saya Dan Atasan Berjalan Sangat Baik	
	5	Adanya Umpan Balik Dari Atasan Terhadap Pekerjaan Yang Saya Kerjakan	
	6	Atasan Saya Konsisten Dalam Menerapkan Aturan - Aturan Bagi Saya Dan Karyawan Lainnya	
	rekan kerja	1	kepuasan terhadap kualifikasi rekan kerja
		2	saya memiliki rekan kerja yang sangat kooperatif
		3	rekan kerja saya selalu memberi nasehat apabila saya menghadapi kesulitan dalam bekerja
4		kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	
Pendapatan		1	Gaji Yang Saya Terima Sesuai Dengan Tuntutan Pekerjaan Yang Saya Dibebankan Kepada Saya
		2	Gaji Saya Sesuai Dengan Tingkat Keterampilan Yang Saya Miliki
	3	Gaji Saya Sudah Sesuai Standar Gaji Yang Berlaku Di Pasar Tenaga Kerja	
	1	Kondisi Ruang Kerja Membuat Saya Nyaman Dalam Bekerja	
fasilitas dan Aset			

	2	Tata Letak Ruang Kerja Di Perusahaan Sangat Membantu Dalam Aktivitas Kerja
	3	Fasilitas - Fasilitas Di Kantor Disediakan Perusahaan Menunjang Pekerjaan
	1	Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri
Karir	2	Perusahaan Memberikan Kesempatan Seluas - Luasnya Bagi Setiap Karyawan Untuk Dapat Naik Jabatan
	3	Proses Kenaikan Jabatan Di Perusahaan Terbuka Bagi Siap Saja Yang Berpotensi Tanpa Diskriminasi
	4	Keragaman Keterampilan Dalam Pekerjaan Membuat Pekerjaan Semakin Menyenangkan
	5	Saya Merasa Bahwa Tugas Yang Diberikan Merupakan Suatu Kegiatan Yang Berarti
	6	Saya Merasa Bangga Terhadap Pekerjaan Yang Saya Miliki

LAMPIRAN SURVEY PENDAHULUAN UJI INSTRUMEN

A. VALIDITAS KUISIONER PERSEPSI

Correlations

		M1	M2	M3	M4	M5	M6	RK1	RK2	RK3	RK4	P1	P2	P3	FA1	FA2	FA3	K1	K2	K3	K4	K5	K6	Tot
M1	Pearson Correlation	1	.150	.432**	.123	.091	.313**	.214*	.185	.096	.283**	.614**	.122	.281**	.084	.256**	.222*	-.007	.283**	.256**	.298**	.526**	-.007	.526**
	Sig. (2-tailed)		.128	.000	.215	.358	.001	.029	.060	.332	.004	.000	.219	.004	.397	.009	.023	.942	.004	.009	.002	.000	.942	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
M2	Pearson Correlation	.150	1	-.046	.093	.128	.027	.226*	.247*	.160	.000	.205*	.524**	.029	.245*	.089	.212*	.568**	.193*	.192	.084	.166	.572**	.533**
	Sig. (2-tailed)	.128		.643	.346	.197	.789	.021	.011	.106	1.000	.037	.000	.773	.012	.370	.031	.000	.049	.051	.398	.091	.000	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
M3	Pearson Correlation	.432**	-.046	1	.138	-.046	.228*	.198*	.091	.181	.079	.189	.014	.437**	.233*	-.016	.081	-.002	.163	.197*	.118	.141	-.004	.336**
	Sig. (2-tailed)	.000	.643		.163	.644	.020	.044	.358	.066	.427	.055	.884	.000	.017	.872	.413	.986	.099	.045	.233	.154	.970	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
M4	Pearson Correlation	.123	.093	.138	1	.018	.285**	.412**	.163	.206*	-.032	.130	.390**	-.003	.633**	-.020	.136	-.001	.063	.100	-.114	.098	.269**	.394**
	Sig. (2-tailed)	.215	.346	.163		.859	.003	.000	.098	.036	.749	.187	.000	.977	.000	.837	.169	.995	.527	.313	.248	.324	.006	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
M5	Pearson Correlation	.091	.128	-.046	.018	1	-.138	.009	.107	.080	.118	.201*	-.012	-.105	-.018	.521**	.070	.103	.033	.084	.302**	.229*	.196*	.286**
	Sig. (2-tailed)	.358	.197	.644	.859		.163	.929	.279	.421	.231	.041	.900	.287	.859	.000	.482	.298	.737	.395	.002	.019	.046	.003
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
M6	Pearson Correlation	.313**	.027	.228*	.285**	-.138	1	.208*	.119	.303**	.035	.211*	.202*	-.006	.228*	-.011	.508**	-.023	.106	.237*	-.015	.139	.161	.380**
	Sig. (2-tailed)	.001	.789	.020	.003	.163		.034	.229	.002	.722	.032	.040	.952	.020	.912	.000	.820	.284	.015	.881	.159	.103	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
RK1	Pearson Correlation	.214*	.226*	.198*	.412**	.009	.208*	1	.228*	.389**	.087	.167	.264**	.187	.370**	-.019	.293**	.466**	.211*	.254**	.130	.131	.164	.538**
	Sig. (2-tailed)	.029	.021	.044	.000	.929	.034		.020	.000	.383	.090	.007	.057	.000	.848	.003	.000	.032	.009	.188	.185	.096	.000

	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
RK2	Pearson Correlation	.185	.247*	.091	.163	.107	.119	.228*	1	.258**	.275**	.161	.109	.250*	.191	-.008	.116	.322**	.562**	.241*	.174	.220*	.213*	.505**
	Sig. (2-tailed)	.060	.011	.358	.098	.279	.229	.020		.008	.005	.103	.269	.011	.052	.937	.241	.001	.000	.014	.078	.025	.030	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
RK3	Pearson Correlation	.096	.160	.181	.206*	.080	.303**	.389**	.258**	1	.120	.250*	.055	.269**	.236*	.098	.349**	.271**	.361**	.750**	.296**	.200*	.129	.561**
	Sig. (2-tailed)	.332	.106	.066	.036	.421	.002	.000	.008		.224	.010	.579	.006	.016	.322	.000	.005	.000	.000	.002	.041	.193	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
RK4	Pearson Correlation	.283**	.000	.079	-.032	.118	.035	.087	.275**	.120	1	.327**	-.099	.306**	-.144	.101	.142	.208*	.227*	.331**	.529**	.294**	-.265**	.356**
	Sig. (2-tailed)	.004	1.000	.427	.749	.231	.722	.383	.005	.224		.001	.319	.002	.144	.309	.152	.034	.020	.001	.000	.002	.007	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
P1	Pearson Correlation	.614**	.205*	.189	.130	.201*	.211*	.167	.161	.250*	.327**	1	.163	.329**	.053	.415**	.270**	.080	.282**	.333**	.409**	.723**	.008	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000	.037	.055	.187	.041	.032	.090	.103	.010	.001		.098	.001	.596	.000	.006	.419	.004	.001	.000	.000	.932	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
P2	Pearson Correlation	.122	.524**	.014	.390**	-.012	.202*	.264**	.109	.055	-.099	.163	1	.060	.443**	.127	.243*	.097	.075	.019	-.079	.166	.723**	.471**
	Sig. (2-tailed)	.219	.000	.884	.000	.900	.040	.007	.269	.579	.319	.098		.547	.000	.197	.013	.326	.452	.850	.423	.092	.000	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
P3	Pearson Correlation	.281**	.029	.437**	-.003	-.105	-.006	.187	.250*	.269**	.306**	.329**	.060	1	.073	.129	.230*	.133	.186	.301**	.289**	.252**	-.077	.403**
	Sig. (2-tailed)	.004	.773	.000	.977	.287	.952	.057	.011	.006	.002	.001	.547		.463	.193	.019	.177	.058	.002	.003	.010	.435	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
FA1	Pearson Correlation	.084	.245*	.233*	.633**	-.018	.228*	.370**	.191	.236*	-.144	.053	.443**	.073	1	.165	.275**	.266**	.294**	.221*	.061	.078	.440**	.532**
	Sig. (2-tailed)	.397	.012	.017	.000	.859	.020	.000	.052	.016	.144	.596	.000	.463		.094	.005	.006	.002	.024	.541	.431	.000	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
FA2	Pearson Correlation	.256**	.089	-.016	-.020	.521**	-.011	-.019	-.008	.098	.101	.415**	.127	.129	.165	1	.173	-.083	.241*	.167	.401**	.380**	.120	.379**
	Sig. (2-tailed)	.009	.370	.872	.837	.000	.912	.848	.937	.322	.309	.000	.197	.193	.094		.079	.403	.014	.091	.000	.000	.223	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
FA3	Pearson Correlation	.222*	.212*	.081	.136	.070	.508**	.293**	.116	.349**	.142	.270**	.243*	.230*	.275**	.173	1	.210*	.267**	.374**	.307**	.237*	.163	.553**

	Sig. (2-tailed)	.023	.031	.413	.169	.482	.000	.003	.241	.000	.152	.006	.013	.019	.005	.079		.033	.006	.000	.002	.015	.097	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
K1	Pearson Correlation	-.007	.568**	-.002	-.001	.103	-.023	.466**	.322**	.271**	.208*	.080	.097	.133	.266**	-.083	.210*	1	.221*	.331**	.197*	.080	.245*	.486**
	Sig. (2-tailed)	.942	.000	.986	.995	.298	.820	.000	.001	.005	.034	.419	.326	.177	.006	.403	.033		.024	.001	.045	.422	.012	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
K2	Pearson Correlation	.283**	.193*	.163	.063	.033	.106	.211*	.562**	.361**	.227*	.282**	.075	.186	.294**	.241*	.267**	.221*	1	.592**	.472**	.284**	.016	.574**
	Sig. (2-tailed)	.004	.049	.099	.527	.737	.284	.032	.000	.000	.020	.004	.452	.058	.002	.014	.006	.024		.000	.000	.004	.874	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
K3	Pearson Correlation	.256**	.192	.197*	.100	.084	.237*	.254**	.241*	.750**	.331**	.333**	.019	.301**	.221*	.167	.374**	.331**	.592**	1	.502**	.270**	-.029	.624**
	Sig. (2-tailed)	.009	.051	.045	.313	.395	.015	.009	.014	.000	.001	.001	.850	.002	.024	.091	.000	.001	.000		.000	.006	.772	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
K4	Pearson Correlation	.298**	.084	.118	-.114	.302**	-.015	.130	.174	.296**	.529**	.409**	-.079	.289**	.061	.401**	.307**	.197*	.472**	.502**	1	.362**	-.130	.505**
	Sig. (2-tailed)	.002	.398	.233	.248	.002	.881	.188	.078	.002	.000	.000	.423	.003	.541	.000	.002	.045	.000	.000		.000	.188	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
K5	Pearson Correlation	.526**	.166	.141	.098	.229*	.139	.131	.220*	.200*	.294**	.723**	.166	.252**	.078	.380**	.237*	.080	.284**	.270**	.362**	1	.109	.550**
	Sig. (2-tailed)	.000	.091	.154	.324	.019	.159	.185	.025	.041	.002	.000	.092	.010	.431	.000	.015	.422	.004	.006	.000		.270	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
K6	Pearson Correlation	-.007	.572**	-.004	.269**	.196*	.161	.164	.213*	.129	-.265**	.008	.723**	-.077	.440**	.120	.163	.245*	.016	-.029	-.130	.109	1	.429**
	Sig. (2-tailed)	.942	.000	.970	.006	.046	.103	.096	.030	.193	.007	.932	.000	.435	.000	.223	.097	.012	.874	.772	.188	.270		.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Tot	Pearson Correlation	.526**	.533**	.336**	.394**	.286**	.380**	.538**	.505**	.561**	.356**	.587**	.471**	.403**	.532**	.379**	.553**	.486**	.574**	.624**	.505**	.550**	.429**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	104	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	22

B. VALIDITAS KUISIONER HARAPAN

Correlations

		M1	M2	M3	M4	M5	M6	RK1	RK2	RK3	RK4	P1	P2	P3	FA1	FA2	FA3	K1	K2	K3	K4	K5	K6	Tot
M1	Pearson Correlation	1	.294**	.336**	.179	.168	.324**	.118	.038	.098	.216*	.507**	.221*	.249*	.052	.205*	.131	.072	.034	.094	.153	.509**	.147	.425**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.069	.088	.001	.234	.700	.324	.028	.000	.024	.011	.598	.036	.184	.465	.729	.343	.122	.000	.136	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
M2	Pearson Correlation	.294**	1	.025	.346**	.170	.196*	.279**	.151	.202*	.235*	.263**	.791**	.071	.374**	.235*	.281**	.332**	.136	.273**	.164	.167	.686**	.605**
	Sig. (2-tailed)			.822	.000	.069	.036	.001	.100	.020	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

	Sig. (2-tailed)	.002		.799	.000	.085	.046	.004	.126	.039	.016	.007	.000	.474	.000	.017	.004	.001	.169	.005	.095	.089	.000	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
M3	Pearson Correlation	.336**	.025	1	.216*	.220*	.335**	.210*	.183	.303**	.142	.259**	.079	.641**	.181	.289**	.263**	.168	.244*	.226*	.269**	.245*	.104	.502**
	Sig. (2-tailed)	.000	.799		.028	.025	.001	.033	.063	.002	.151	.008	.426	.000	.066	.003	.007	.088	.013	.021	.006	.012	.294	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
M4	Pearson Correlation	.179	.346**	.216*	1	.007	.219*	.332**	.190	.138	.081	.048	.408**	.115	.651**	.034	.236*	.239*	.195*	.151	.168	.020	.382**	.486**
	Sig. (2-tailed)	.069	.000	.028		.940	.026	.001	.053	.162	.414	.629	.000	.247	.000	.734	.016	.015	.047	.127	.089	.843	.000	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
M5	Pearson Correlation	.168	.170	.220*	.007	1	-.009	.127	.175	.129	.206*	.298**	.039	.091	.007	.540**	.092	.190	.183	.227*	.294**	.273**	.048	.378**
	Sig. (2-tailed)	.088	.085	.025	.940		.924	.200	.075	.192	.036	.002	.693	.360	.943	.000	.354	.054	.063	.020	.002	.005	.631	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
M6	Pearson Correlation	.324**	.196*	.335**	.219*	-.009	1	.220*	.192	.228*	.218*	.146	.307**	.241*	.283**	.225*	.631**	.194*	.173	.194*	.263**	.312**	.159	.521**
	Sig. (2-tailed)	.001	.046	.001	.026	.924		.025	.051	.020	.026	.138	.002	.014	.004	.022	.000	.049	.080	.049	.007	.001	.108	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
RK1	Pearson Correlation	.118	.279**	.210*	.332**	.127	.220*	1	.305**	.321**	.098	.150	.346**	.270**	.394**	.037	.235*	.714**	.221*	.228*	.134	.117	.270**	.541**
	Sig. (2-tailed)	.234	.004	.033	.001	.200	.025		.002	.001	.322	.128	.000	.006	.000	.712	.016	.000	.024	.020	.175	.235	.006	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
RK2	Pearson Correlation	.038	.151	.183	.190	.175	.192	.305**	1	.284**	.106	.300**	.147	.263**	.232*	.064	.221*	.243*	.534**	.129	.231*	.206*	.158	.462**
	Sig. (2-tailed)	.700	.126	.063	.053	.075	.051	.002		.003	.286	.002	.138	.007	.018	.518	.024	.013	.000	.192	.018	.036	.110	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
RK3	Pearson Correlation	.098	.202*	.303**	.138	.129	.228*	.321**	.284**	1	.047	.291**	.297**	.362**	.161	.191	.305**	.265**	.226*	.560**	.125	.241*	.349**	.522**
	Sig. (2-tailed)	.324	.039	.002	.162	.192	.020	.001	.003		.636	.003	.002	.000	.103	.052	.002	.007	.021	.000	.206	.014	.000	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
RK4	Pearson Correlation	.216*	.235*	.142	.081	.206*	.218*	.098	.106	.047	1	.257**	.218*	.210*	.220*	.315**	.337**	.229*	.169	.086	.717**	.257**	.100	.476**
	Sig. (2-tailed)	.028	.016	.151	.414	.036	.026	.322	.286	.636		.008	.026	.032	.025	.001	.000	.019	.087	.387	.000	.009	.310	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104

P1	Pearson Correlation	.507**	.263**	.259**	.048	.298**	.146	.150	.300**	.291**	.257**	1	.239*	.436**	-.043	.173	.275**	.211*	.209*	.267**	.254**	.592**	.204*	.526**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.008	.629	.002	.138	.128	.002	.003	.008		.014	.000	.666	.080	.005	.031	.033	.006	.009	.000	.038	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
P2	Pearson Correlation	.221*	.791**	.079	.408**	.039	.307**	.346**	.147	.297**	.218*	.239*	1	.152	.430**	.215*	.247*	.271**	.090	.240*	.249*	.143	.813**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.024	.000	.426	.000	.693	.002	.000	.138	.002	.026	.014		.123	.000	.029	.011	.005	.365	.014	.011	.149	.000	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
P3	Pearson Correlation	.249*	.071	.641**	.115	.091	.241*	.270**	.263**	.362**	.210*	.436**	.152	1	.085	.116	.213*	.240*	.139	.206*	.145	.404**	.051	.479**
	Sig. (2-tailed)	.011	.474	.000	.247	.360	.014	.006	.007	.000	.032	.000	.123		.389	.239	.030	.014	.160	.035	.143	.000	.606	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
FA1	Pearson Correlation	.052	.374**	.181	.651**	.007	.283**	.394**	.232*	.161	.220*	-.043	.430**	.085	1	.270**	.355**	.385**	.255**	.169	.279**	.103	.426**	.570**
	Sig. (2-tailed)	.598	.000	.066	.000	.943	.004	.000	.018	.103	.025	.666	.000	.389		.006	.000	.000	.009	.087	.004	.296	.000	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
FA2	Pearson Correlation	.205*	.235*	.289**	.034	.540**	.225*	.037	.064	.191	.315**	.173	.215*	.116	.270**	1	.262**	.125	.221*	.285**	.326**	.401**	.213*	.492**
	Sig. (2-tailed)	.036	.017	.003	.734	.000	.022	.712	.518	.052	.001	.080	.029	.239	.006		.007	.205	.024	.003	.001	.000	.030	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
FA3	Pearson Correlation	.131	.281**	.263**	.236*	.092	.631**	.235*	.221*	.305**	.337**	.275**	.247*	.213*	.355**	.262**	1	.315**	.359**	.419**	.314**	.286**	.324**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.184	.004	.007	.016	.354	.000	.016	.024	.002	.000	.005	.011	.030	.000	.007		.001	.000	.000	.001	.003	.001	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
K1	Pearson Correlation	.072	.332**	.168	.239*	.190	.194*	.714**	.243*	.265**	.229*	.211*	.271**	.240*	.385**	.125	.315**	1	.265**	.357**	.123	.176	.166	.554**
	Sig. (2-tailed)	.465	.001	.088	.015	.054	.049	.000	.013	.007	.019	.031	.005	.014	.000	.205	.001		.007	.000	.213	.074	.092	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
K2	Pearson Correlation	.034	.136	.244*	.195*	.183	.173	.221*	.534**	.226*	.169	.209*	.090	.139	.255**	.221*	.359**	.265**	1	.529**	.233*	.302**	.079	.502**
	Sig. (2-tailed)	.729	.169	.013	.047	.063	.080	.024	.000	.021	.087	.033	.365	.160	.009	.024	.000	.007		.000	.018	.002	.426	.000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
K3	Pearson Correlation	.094	.273**	.226*	.151	.227*	.194*	.228*	.129	.560**	.086	.267**	.240*	.206*	.169	.285**	.419**	.357**	.529**	1	.117	.341**	.200*	.541**
	Sig. (2-tailed)	.343	.005	.021	.127	.020	.049	.020	.192	.000	.387	.006	.014	.035	.087	.003	.000	.000	.000		.235	.000	.042	.000

LAMPIRAN HASIL PENGUMPULAN DATA

A. BIODATA RESPONDEN

No Responden	nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	Masa Kerja	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1	MARWAH	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
2	Pecky	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	S1
3	Suriani	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Staff	S1
4	Nurlia	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Harian	SMP
5	DOMISIUS ALFORUS	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
6	Hasanudin	Perempuan	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
7	Rika Bate	Perempuan	26-30 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
8	Riska puspita	Perempuan	26-30 tahun	1-5 tahun	Staff	SMA
9	Hasniah	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
10	Hadirah Anas	Laki-laki	20-25 tahun	6-10 tahun	Kontrak	SMA
11	Abd. Rasyid	Laki-laki	26-30 tahun	6-10 tahun	Kontrak	SMA
12	Domisius Alforus	Laki-laki	>40 tahun	6-10 tahun	Staff	SMA
13	Hasanuddin	Laki-laki	35-40 tahun	6-10 tahun	Kontrak	SMA
14	Baddu	Perempuan	35-40 tahun	6-10 tahun	Kontrak	SMA
15	Kartini	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Staff	S1
16	Muliadi	Laki-laki	31-35 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMP
17	Muslimin	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
18	agung dewansa	Laki-laki	31-35 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMP
19	Elli Sapitri	Perempuan	31-35 tahun	6-10 tahun	Kontrak	SMA
20	Jamilah	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
21	Dian Agustiningsih	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
22	Aminullah	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMP
23	M.Nawir	Perempuan	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMP
24	St.marwah	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
25	Rusli	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMP
26	Abd.Rasyid	Laki-laki	31-35 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
27	Rahmadhani	Laki-laki	31-35 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SD
28	Muh.sukri	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
29	Sumarno	Laki-laki	31-35 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA

No Responden	nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	Masa Kerja	Jabatan	Pendidikan Terakhir
30	Adi swrano patiku	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
31	Edward Bangga	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
32	Suherman	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMP
33	Erlin	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMP
34	Asrul Gunawan	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Staff	S1
35	Musakkir	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMP
36	Abd. Rahman	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	S1
37	Harzan Yudistira	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	S1
38	Kurniawan	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Harian	SD
39	Ahmad rezki	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Harian	SD
40	Haerun wahyu	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Harian	SD
41	irzan	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMP
42	Syamsuddin	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
43	Hendra	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	S1
44	Syamsudarmin	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	S1
45	muh.hasril M	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	S1
46	Dede Fernando	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	S1
47	Dea Kaswari	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
48	M.Rizal	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Staff	SMA
49	Yan Saputra	Laki-laki	26-30 tahun	6-10 tahun	Kontrak	SMA
50	And.kadir	Perempuan	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMP
51	Zarmila	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMP
52	Nurmillah Wahdaniyah	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	S1
53	Alry Tasidjawa	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Harian	S1
54	Sukmawati	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
55	Nurhikmayanti	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
56	Wati	Perempuan	26-30 tahun	6-10 tahun	Staff	S1
57	Domisus Alforus	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
58	Muhammad Rizal	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA

No Responden	nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	Masa Kerja	Jabatan	Pendidikan Terakhir
59	Aminullah	Perempuan	26-30 tahun	6-10 tahun	Harian	SMA
60	M Nawir	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
61	Abd.Rahman R	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
62	Hardi	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
63	Asrul Gunawan	Laki-laki	26-30 tahun	6-10 tahun	Harian	SMA
64	Nurhasbi Adam	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
65	Orpati Reni	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
66	Verawati	Perempuan	26-30 tahun	6-10 tahun	Harian	SMA
67	Selviani Ambalele	Perempuan	>40 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
68	M.Rizal	Laki-laki	20-25 tahun	6-10 tahun	Kontrak	SMA
69	Adi Swarno Patiku	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
70	Mansyur	Laki-laki	>40 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
71	Tandriana	Laki-laki	20-25 tahun	6-10 tahun	Staff	S1
72	Palmira	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
73	Haji Ulla	Laki-laki	26-30 tahun	6-10 tahun	Staff	S1
74	Harmawati	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
75	Sumarni	Perempuan	20-25 tahun	6-10 tahun	Kontrak	SMA
76	Nurhayati R	Perempuan	26-30 tahun	6-10 tahun	Kontrak	SMA
77	Sukri	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
78	Rahayu Malik	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
79	Hj. Irawati D	Perempuan	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
80	Hajirah	Perempuan	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
81	ardin Daliman	Laki-laki	26-30 tahun	6-10 tahun	Staff	SMA
82	Sukri. S	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
83	Hajir Arsyad	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	kontrak	SMA
84	Adi Swarno Patiku	Laki-laki	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
85	Kartini	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
86	Syamsul Muhammad	Laki-laki	26-30 tahun	6-10 tahun	Harian	SMA
87	Haerun Wahyu	Laki-laki	>40 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA

No Responden	nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	Masa Kerja	Jabatan	Pendidikan Terakhir
88	Ahmad Rezki	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
89	Kurniawan	Laki-laki	>40 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
90	Dina Mardiana	Perempuan	26-30 tahun	6-10 tahun	Harian	SMA
91	Kardi	Laki-laki	20-25 tahun	6-10 tahun	Staff	S1
92	Niken Bongga	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
93	Sri Sugiarti	Perempuan	26-30 tahun	6-10 tahun	Kontrak	SMA
94	Lanni Bunga	Perempuan	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
95	Rahmaniar	Perempuan	26-30 tahun	6-10 tahun	Kontrak	SMA
96	Rahmaniar Niar	Perempuan	26-30 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
97	Rency	Perempuan	26-30 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA
98	keysia morata	Perempuan	20-25 tahun	6-10 tahun	Harian	SMA
99	Jamilah	Perempuan	20-25 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
100	Ricky Noah	Laki-laki	26-30 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
101	Mansyur	Laki-laki	>40 tahun	1-5 tahun	Kontrak	SMA
102	Timar Maulana	Perempuan	26-30 tahun	6-10 tahun	Harian	SMA
103	Alfa Syapuhtra	Laki-laki	>40 tahun	6-10 tahun	Kontrak	SMA
104	Abd. Kadir	Laki-laki	>40 tahun	1-5 tahun	Harian	SMA

A. HASIL PENGUMPULAN DATA KUISIONER PERSEPSI RESPONDEN

RESPONDEN	MANAGEMEN						REKAN KERJA				PENDAPATAN			FASILITAS ASET			KARIR						TOTAL
No	M1	M2	M3	M4	M5	M6	RK1	RK2	RK3	RK4	P1	P2	P3	FA1	FA2	FA3	K1	K2	K3	K4	K5	K6	
1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	97
3	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	90
4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	88
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	96
6	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	100
7	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	94
8	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	97
9	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	91
10	4	3	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	89
11	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	85
12	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	86
13	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	93
14	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	100
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	84
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
17	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	82
18	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	90
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	92
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
21	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	98

22	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	96
23	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	106
24	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	101
25	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	96
26	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	99
27	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	95
28	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	101
29	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	95
30	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	102
31	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	104
32	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	98
33	3	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	87
34	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	98
35	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
36	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	94
37	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	94
38	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	99
39	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	100
40	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	95
41	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	98
42	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	99
43	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	97
44	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	103
45	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
46	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	101
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
48	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	103
49	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	102
50	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92

51	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
52	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	89
53	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
54	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	89
55	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	95
56	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	102
57	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	98
58	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	98
59	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	96
60	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	99
61	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	106
62	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	93
63	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	91
64	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	97
65	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	93
66	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	90
67	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	85
68	4	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	83
69	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	91
70	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	96
71	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	104
72	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	101
73	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	101
74	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	100
75	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	98
76	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	87
77	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	91
78	4	2	4	3	4	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	5	4	4	5	5	4	2	86
79	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	103

80	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	82
81	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	96
82	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	93
83	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	99
84	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	103
85	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	101
86	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	106
87	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	103
88	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	97
89	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	95
90	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	102
91	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	108
92	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	108
93	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	105
94	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	94
95	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	91
96	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	97
97	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	87
98	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	99
99	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	97
100	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
101	5	3	5	3	5	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	4	3	4	4	5	5	3	90
102	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	97
103	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	93
104	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	97
TOTALN	467	403	472	437	447	458	445	455	477	472	469	428	466	442	454	450	431	448	461	484	470	433	
RATA-RATA /TK PERSEPSI	4.49	3.88	4.54	4.20	4.30	4.40	4.28	4.38	4.59	4.54	4.51	4.12	4.48	4.25	4.37	4.33	4.14	4.31	4.43	4.65	4.52	4.16	

B. HASIL PENGUMPULAN DATA KUISIONER HARAPAN/KEPENTINGAN RESPONDEN

RESPONDEN	MANAGEMEN						REKAN KERJA				PENDAPATAN			FASILITAS ASET			KARIR						TOT
No	M1	M2	M3	M4	M5	M6	RK1	RK2	RK3	RK4	P1	P2	P3	FA1	FA2	FA3	K1	K2	K3	K4	K5	K6	
1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	89
2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	93
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
6	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	99
7	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	97
8	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	96
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	90
10	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	87
11	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	91
12	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	88
13	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	96
14	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	104
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	84
16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	88
18	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	93
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	105
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
21	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
22	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	101
23	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	107
24	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	102

25	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	100
26	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	99
27	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	94
28	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	102
29	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	98
30	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	99
31	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	99
32	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	98
33	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	95
34	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	100
35	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
36	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	97
37	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	100
38	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	98
39	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	100
40	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	95
41	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	98
42	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	98
43	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	105
45	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	95
46	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	104
47	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
48	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	108
49	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	101
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	103
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
52	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	101
53	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	96

54	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	101
55	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	96
56	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	98
57	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	94
58	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	98
59	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	96
60	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	101
61	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	102
62	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	95
63	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	91
64	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	93
65	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	91
66	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	82
67	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	75
68	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	77
69	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	89
70	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	92
71	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	100
72	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	97
73	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	97
74	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	100
75	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	98
76	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	87
77	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	87
78	4	2	5	3	3	5	4	4	4	4	4	2	5	3	3	5	4	4	4	4	4	2	82
79	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	97
80	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	84
81	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	96
82	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	3	87

83	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	93
84	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	97
85	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	101
86	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	106
87	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	103
88	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	97
89	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	95
90	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	102
91	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	108
92	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	108
93	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	105
94	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	94
95	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	91
96	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	97
97	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	87
98	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	99
99	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	97
100	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
101	5	3	5	3	5	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	4	3	4	4	5	5	3	90
102	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	97
103	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	93
104	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	97
TOTAL	485	416	466	445	458	454	447	455	468	451	475	434	457	445	469	460	444	455	460	460	471	438	
RATA-RATA/TK KEPENTINGAN	4.66	4.00	4.48	4.28	4.40	4.37	4.30	4.38	4.50	4.34	4.57	4.17	4.39	4.28	4.51	4.42	4.27	4.38	4.42	4.42	4.53	4.21	

3. LAMPIRAN PERHITUNGAN TINGKAT RATA-RATA NILAI TINGKAT PERSEPSI DAN HARAPAN

Atribut	ATRIBUT/PERNYAAAN	Kode	Nilai Tingkat Persepsi	Nilai Tingkat harapan
MANAGEMEN	Memahami Permasalahan Karyawan	M1	4.49	4.66
	Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri	M2	3.88	4.00
	Atasan Memberikan Masukan Apabila Saya Mendapat Kesulitan Dalam Penyelesaian Pekerjaan	M3	4.54	4.48
	Hubungan Antara Saya Dan Atasan Berjalan Sangat Baik	M4	4.20	4.28
	Adanya Umpan Balik Dari Atasan Terhadap Pekerjaan Yang Saya	M5	4.30	4.40
	Atasan Saya Konsisten Dalam Menerapkan Aturan - Aturan Bagi Saya Dan Karyawan Lainnya	M6	4.40	4.37
Rekan Kerja	kepuasan terhadap kualifikasi rekan kerja	RK1	4.28	4.30
	saya memiliki rekan kerja yang sangat kooperatif	RK2	4.38	4.38
	rekan kerja saya selalu memberi nasehat apabila saya menghadapi kesulitan dalam bekerja	RK3	4.59	4.50
	kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	RK4	4.54	4.34
Pendapatan	Gaji Yang Saya Terima Sesuai Dengan Tuntutan Pekerjaan Yang Saya Dibebankan Kepada Saya	P1	4.51	4.57
	Gaji Saya Sesuai Dengan Tingkat Keterampilan Yang Saya Miliki	P2	4.12	4.17
	Gaji Saya Sudah Sesuai Standar Gaji Yang Berlaku Di Pasar Tenaga Kerja	P3	4.48	4.39
Fasilitas dan Aset	Kondisi Ruang Kerja Membuat Saya Nyaman Dalam Bekerja	FA1	4.25	4.28
	Tata Letak Ruang Kerja Di Perusahaan Sangat Membantu Dalam Aktivitas Kerja	FA2	4.37	4.51
	Fasilitas - Fasilitas Di Kantor Disediakan Perusahaan Menunjang Pekerjaan	FA3	4.33	4.42
Karir	Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri	K1	4.14	4.27
	Perusahaan Memberikan Kesempatan Seluas - Luasnya Bagi Setiap Karyawan Untuk Dapat Naik Jabatan	K2	4.31	4.38

	Proses Kenaikan Jabatan Di Perusahaan Terbuka Bagi Siap Saja tanpa Diskriminasi	K3	4.43	4.42
	Keragaman Keterampilan Dalam Pekerjaan Membuat Pekerjaan Semakin Menyenangkan	K4	4.65	4.42
	Saya Merasa Bahwa Tugas Yang Diberikan Merupakan Suatu Kegiatan Yang Berarti	K5	4.52	4.53
	Saya Merasa Bangga Terhadap Pekerjaan Yang Saya Miliki	K6	4.16	4.21
RATA-RATA			4.36	4.38

2. VALIDITAS HARAPAN

		Correlations																				TotalHarapan		
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	RK1	RK2	RK3	RK4	P1	P2	P3	FA1	FA2	FA3	K1	K2	K3	K4	K5	K6	TotalHarapan
M1	Pearson Correlation	1	.656**	-.021	-.042	.120	.633**	.394	-.239	.325	.215	.239	-.403*	.324	.038	-.327	-.223	.205	.008	-.108	.306	.254	.348	512**
	Sig. (2-tailed)		.000	.920	.844	.569	.001	.051	.250	.279	.302	.250	.046	.114	.858	.111	.284	.325	.969	.607	.136	.221	.088	.009
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
M2	Pearson Correlation	.655**	1	.239	.319	.352	.668**	.714**	-.377	.486*	.511**	.309	.603**	.464*	.149	.429*	.227	.191	.101	.305	.267	.154	.220	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000		.249	.120	.084	.000	.000	.064	.014	.009	.133	.001	.020	.478	.032	.275	.360	.631	.138	.197	.462	.290	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
M3	Pearson Correlation	-.021	.239	1	.209	.516**	.186	.426*	.030	.319	.264	.220	.320	.294	.443*	.191	.130	.003	-.035	.168	-.048	.191	.411*	.445*
	Sig. (2-tailed)	.920	.249		.317	.008	.373	.034	.885	.120	.164	.290	.119	.154	.026	.361	.536	.986	.867	.423	.818	.361	.041	.026
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
M4	Pearson Correlation	-.042	.319	.209	1	.108	.324	.392	-.175	.456*	.302	.298	-.345	.193	.038	-.194	.198	.276	.342	-.266	-.061	.104	.241	.444*
	Sig. (2-tailed)	.844	.120	.317		.613	.114	.052	.403	.022	.142	.148	.091	.526	.855	.352	.343	.181	.095	.198	.773	.620	.246	.027
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
M5	Pearson Correlation	.120	.352	.516**	.108	1	.172	.453*	.028	.208	.271	.427**	.295	.206	.409*	.176	.120	.218	.041	.348	.304	.176	-.005	.502*
	Sig. (2-tailed)	.569	.084	.008	.613		.412	.023	.894	.319	.190	.033	.152	.322	.042	.401	.569	.295	.845	.088	.139	.401	.981	.011
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
M6	Pearson Correlation	.633**	.608**	.186	.324	.172	1	.561**	-.217	.448*	.283	.091	.496*	.421*	.186	.385	.085	.045	.238	.091	.062	.120	.352	.589**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.373	.114	.412		.004	.298	.025	.171	.666	.011	.036	.375	.058	.688	.830	.257	.207	.698	.588	.085	.002
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
RK1	Pearson Correlation	.394	.714**	.426*	.392	.453*	.561**	1	-.239	.473*	.626**	.243	.588**	.540**	.138	.611**	.170	.247	.173	.405*	.479*	.295	.177	.781**
	Sig. (2-tailed)	.051	.000	.034	.052	.023	.004		.250	.017	.001	.243	.002	.005	.509	.001	.416	.234	.408	.045	.016	.162	.397	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
RK2	Pearson Correlation	.239	.377	.030	.175	.028	.217	.239	1	.255	.107	.356	.576**	.138	.106	.475*	-.041	.088	.482*	.393	.213	.265	.357	.462*
	Sig. (2-tailed)	.250	.064	.885	.423	.898	.298	.250		.218	.612	.081	.015	.016	.646	.674	.015	.075	.306	.201	.306	.210	.060	.060
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
RK3	Pearson Correlation	.225	.486*	.319	.456*	.208	.448*	.473*	.255	1	.388	.155	.580**	.149	.041	.236	.225	.050	.290	.559**	.113	.236	.503*	.576**
	Sig. (2-tailed)	.279	.014	.120	.022	.319	.025	.017	.219		.055	.459	.002	.477	.844	.257	.279	.813	.160	.004	.591	.257	.010	.003
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
RK4	Pearson Correlation	.215	.511**	.294	.302	.271	.283	.626**	.107	.388	1	.045	.506**	.279	-.008	.472*	.620**	.419*	.157	.129	.253	.407*	.102	.626**
	Sig. (2-tailed)	.302	.009	.154	.142	.190	.171	.001	.612	.055		.832	.010	.178	.970	.017	.001	.037	.454	.540	.223	.044	.627	.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
P1	Pearson Correlation	.338	.309	.230	.298	.427*	.091	.243	.358	.155	.045	1	.432*	.347	.468*	.429*	.031	.077	.376	.309	.398*	.272	.118	.543*
	Sig. (2-tailed)	.250	.133	.290	.148	.033	.666	.243	.091	.459	.832		.031	.089	.021	.033	.885	.714	.064	.133	.049	.188	.576	.005
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
P2	Pearson Correlation	.403*	.603**	.320	.345	.295	.498*	.589**	.576**	.580**	.506**	.432*	1	.419*	.090	.727**	.257	.123	.538**	.264	.275	.316	.586**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.046	.001	.119	.091	.152	.011	.002	.003	.002	.010	.031		.037	.668	.000	.215	.557	.006	.203	.183	.124	.002	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
P3	Pearson Correlation	.324	.464*	.294	.133	.206	.421*	.540**	.138	.149	.279	.347	.419*	1	.608*	.460*	-.036	.173	.521**	.093	.433*	.189	.243	.632**
	Sig. (2-tailed)	.114	.020	.154	.526	.322	.036	.005	.510	.477	.178	.089	.037		.001	.021	.864	.408	.008	.692	.031	.365	.242	.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
FA1	Pearson Correlation	.038	.149	.443*	.038	.409*	.186	.138	-.106	.041	-.008	.458*	.090	.608**	1	.223	-.073	.044	.450*	.185	.103	.223	.127	.426*
	Sig. (2-tailed)	.858	.478	.026	.855	.042	.375	.509	.615	.844	.970	.021	.668	.001		.284	.727	.836	.024	.375	.626	.284	.546	.034
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
FA2	Pearson Correlation	.327	.429*	.191	.194	.176	.385	.611**	.475*	.236	.472*	.429*	.727**	.460*	.223	1	.254	.253	.467*	.345	.457*	.424*	.356	.726**
	Sig. (2-tailed)	.111	.032	.361	.352	.401	.058	.001	.016	.257	.017	.033	.000	.021	.284		.221	.223	.019	.092	.022	.035	.082	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
FA3	Pearson Correlation	.223	.227	.130	.198	.120	.085	.170	-.041	.225	.820**	.031	.257	-.036	.073	.254	1	.539**	.008	.018	.177	.546**	.229	.469*
	Sig. (2-tailed)	.284	.275	.536	.343	.569	.688	.416	.846	.279	.001	.885	.215	.684	.727	.221		.005	.969	.932	.398	.005	.271	.042
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
K1	Pearson Correlation	.205	.191	.003	.276	.218	.045	.247	.088	.050	.419*	.077	.123	.173	.044	.253	.539**	1	.201	.222	.337	.253	.054	.426*
	Sig. (2-tailed)	.325	.360	.988	.181	.295	.830	.234	.674	.813	.037	.714	.557	.408	.836	.223	.005		.336	.285	.099	.223	.798	.034
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
K2	Pearson Correlation	.008	.101	-.035	.342	.041	.236	.173	.482*	.290	.167	.376	.538**	.521*	.450*	.467*	.008	.201	1	.343	.245	.312	.273	.523*
	Sig. (2-tailed)	.969	.601	.867	.095	.845	.257	.408	.015	.160	.454	.064	.006	.006	.024	.019	.969	.336		.093	.238	.129	.187	.007
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
K3	Pearson Correlation	.108	.305	.168	.266	.348	.261	.405*	-.363	.559**	.129	.309	-.264	.083	.185	.345	.018	.222						

- **UJI RELIABILITAS**
 - 1. RELIABILITAS PERSEPSI**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items	
.921	22	→ Nilai Cronbach's Alpha 0.921 > 0.50

- 2. RELIABILITAS HARAPAN**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items	
.892	22	→ Nilai Cronbach's Alpha 0.892 > 0.50

- **UJI STATISTIK DESKRIPTIF (RESPONDEN DAN ITEM)**

1. **DESKRIPTIF RESPONDEN**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
Laki - Laki	66
Perempuan	38
Total	104

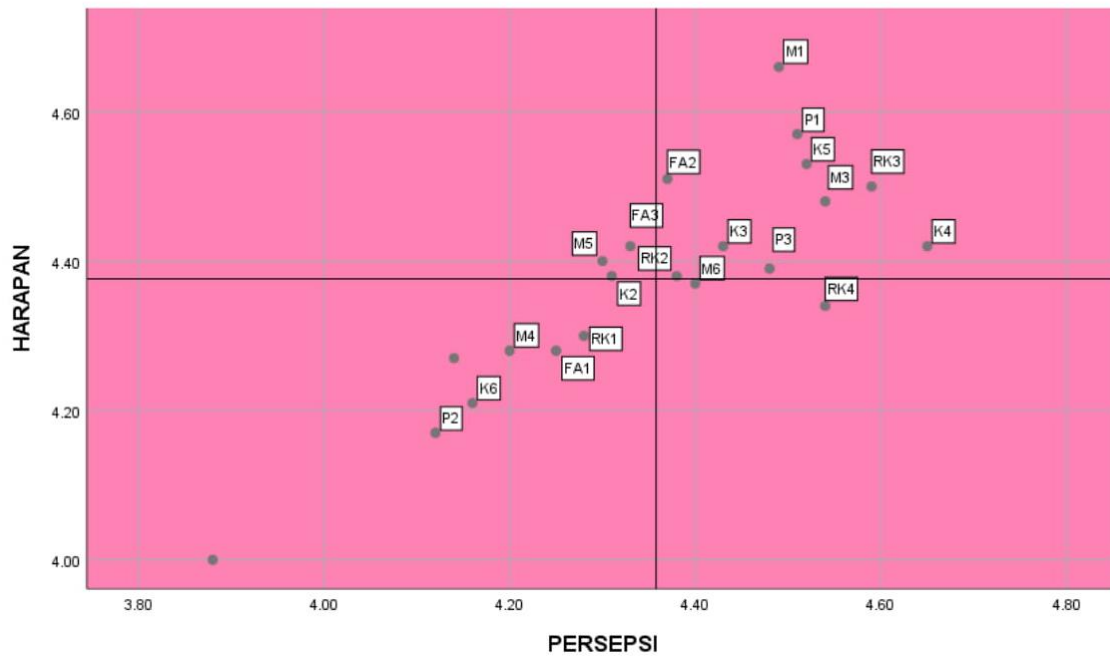
Usia Responden	Jumlah (Orang)
20-25 tahun	38
26-30 tahun	50
31-35 tahun	6
36-40 tahun	2
>40 tahun	8
Total	104

Masa Kerja	Jumlah (Orang)
1-5 tahun	79
6-10 tahun	25
Total	104

Jabatan	Jumlah (Orang)
Harian	38
Kontrak	55
Staff	11
Total	104

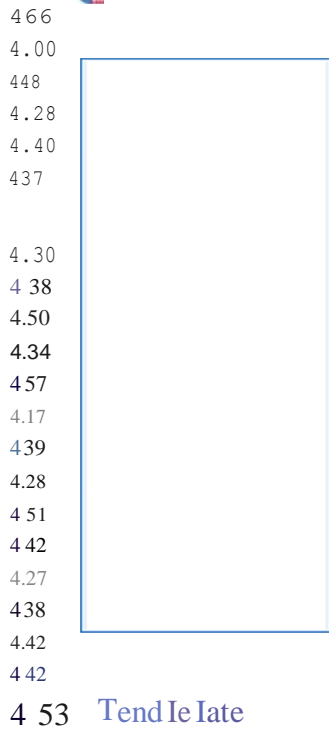
Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)
SD	4
SMP	12
SMA	72
S1	16
Total	104

- **HASIL DIAGRAM *Important Performance Analysis***





HARAPAN



y Axis: **Times Oons**

HARAPAN

X Axis:

PERSEPSI

Set markers by:

La Del Cases by:

KODE

Panel »

Rows:

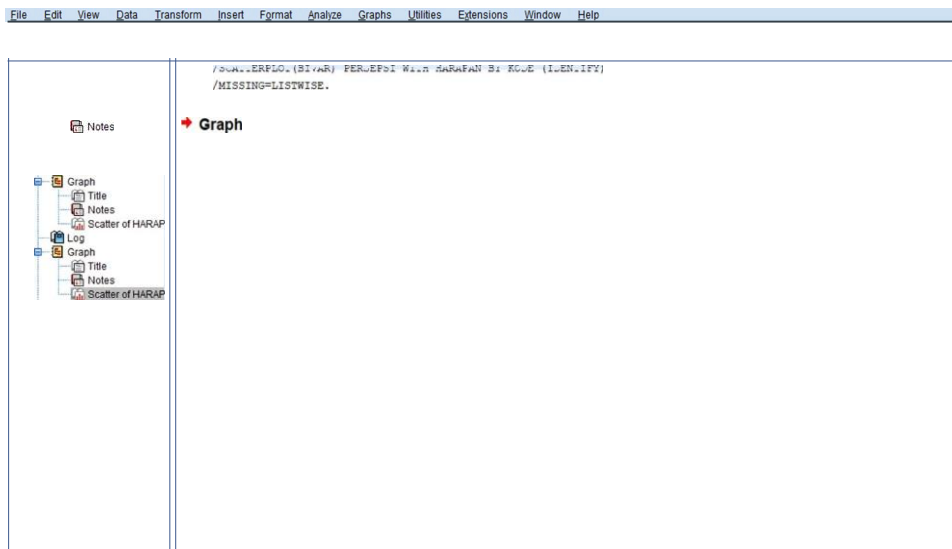
n

Columns:

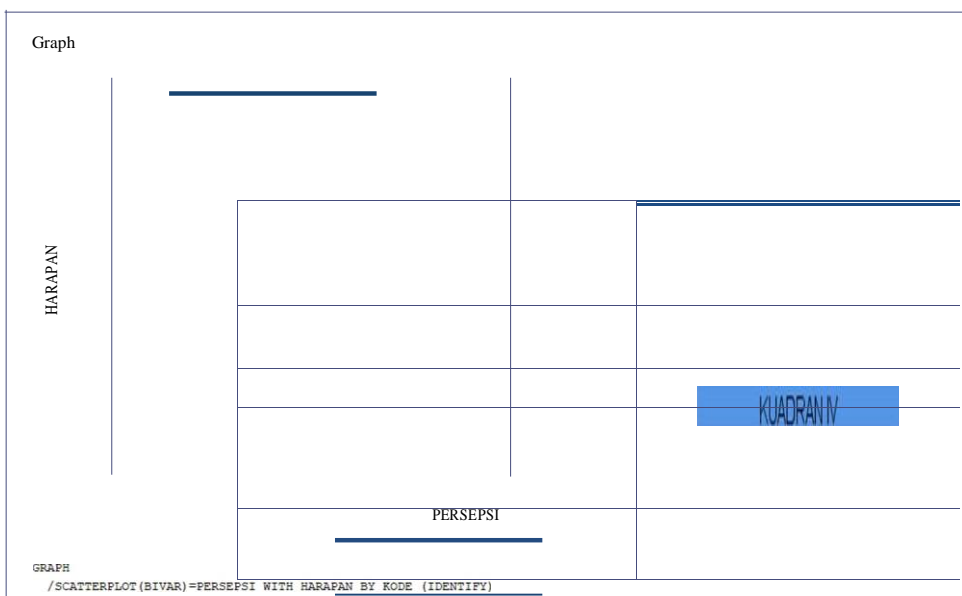
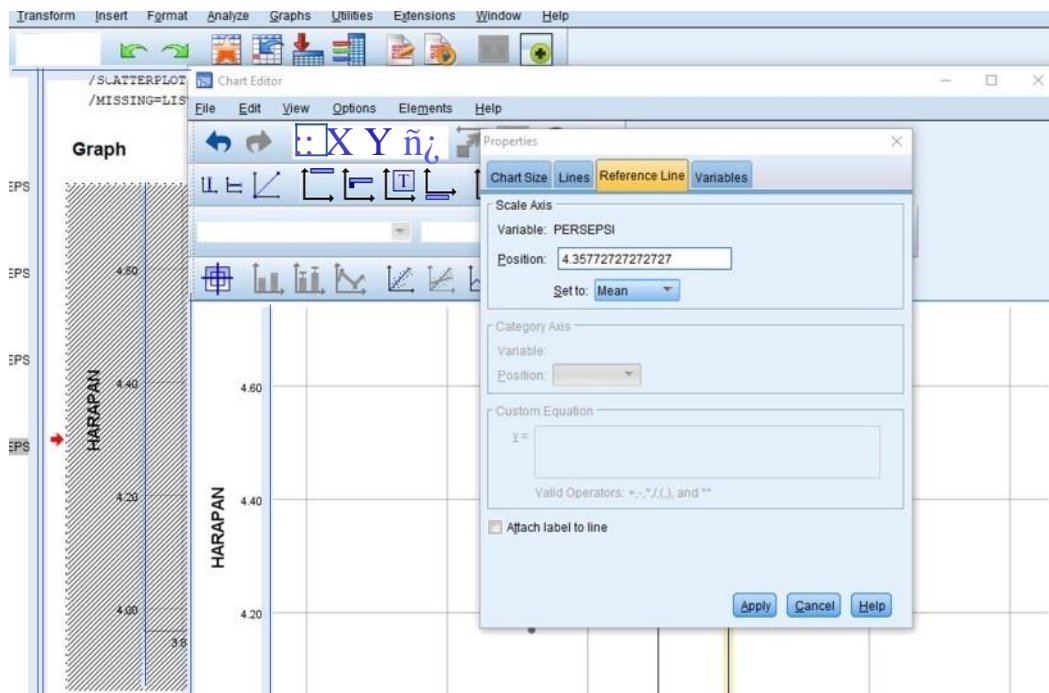
4.53 Tendite late

4.21 Use chart specifications from:

○ **Passelse Cain Hei**



HARAFAN



GRAPH
/SCATTERPLOT (BIVAR)=PERSEPSI WITH HARAPAN BY KODE (IDENTIFV)



Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia
 LEMBAGA PENELITIAN DAN PUBLIKASI NOBEL INDONESIA
STIE NOBEL INDONESIA MAKASSAR

Jalan Sultan Alauddin No. 212 Makassar Sulawesi Selatan 90222
 Telp : 081343774489 / 085398113027

LoA
(Letter of Acceptance)

No. 147/JMMNI/III/2021

Dewan penyunting Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia telah menerima artikel,

Nama : Febyanti Karaeng (Penulis 1)
 Sylvia Sjarlis (Penulis 2)
 Didiek Handayani Gusti (Penulis 3)
 Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Pada Pt Nuansa Cipta Magello
 Asal Instansi : STIE Nobel Indonesia
 Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa artikel tersebut **telah diterima dan akan diproses** sesuai
 Prosedur Penulisan **Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia**. Demikian surat
 keterangan ini dibuat dan harap dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Makassar, 15 Maret 2021
 Penanggung Jawab Jurnal
 Managing Editorial



Dr. H. Muhammad Hidayat, S.E., M.M



LEMBAGA PENELITIAN DAN PUBLIKASI NOBEL INDONESIA
STIE NOBEL INDONESIA MAKASSAR
Jalan Sultan Alauddin No. 212 Makassar Sulawesi Selatan 90222
Telp : 081343774489 / 085299972162

TANDA BUKTI BEBAS PLAGIASI

Nama : FEBYANTI KARAENG
NIM : 2018.MM.2.1946
Judul Tesis : Analisis Tingkat kepuasan kerja pada PT Nuansa Cipta Magello.

Setelah dilakukan pegujian secara manual Tesis tersebut pada tanggal 8 Maret 2021 maka Tesis diatas dinyatakan bebas dari plagiasi.



Tim Uji Plagiasi

Dr.H.Muhammad Hidayat,SE,.MM

Ketua



PT. NUANSA CIPTA MAGELLO
Kawasan Industri Makassar

Jl. Kima III Kav. 5 Makassar 90243 Po. Box. 1494 Sulawesi Selatan
Phone (0411) 515855, Fax. (0411) 515854

Nomor : 025/ GA-Umum/NCM//II/2021
Kepada Yth. : Direktur PPS STIE Nobel Indonesia Makassar
Hal : Persetujuan Penelitian

Sehubungan Dengan Pengajuan untuk pelaksanaan Penelitian Di PT Nuansa Cipta Magello

Nama : **FEBYANTI KARAENG**

Nim : **2016.MM.1.0168**

Jurusan : **Magister Manajemen**

Pada Prinsipnya kami dapat menyetujui untuk melakukan pengambilan data terkait Judul Thesis

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA

PADA PT NUANSA CIPTA MAGELLO

Untuk selanjutnya, Penelitian yang dilakukan kami berikan Izin selama 1 Minggu yaitu Terhitung dari tanggal 21 Feb 2021 sampai 28 Februari 2021.

Demikian surat persetujuan penelitian ini disampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana Mestinya . Untuk Kerja sama yang baik diucapkan Terimakasih

Makassar, 17 Februari 2021

SAM APRIADI. ST
STAFF LEGAL



Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)
NOBEL INDONESIA INSTITUTE
Izin resmi Pemerintah Kota Makassar No. 503/0001/LPK/DPM-PTS/V/2018

SURAT KETERANGAN

No.355/DBK/S.KET/NII/III/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur Pengembangan dan Operasional Nobel Indonesia Institute, menerangkan bahwa:

Nama : FEBYANTI KARAENG
NIM : 2018MM21946
Program Studi: MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (MSDM)
Alamat/No.Hp : 082187528045

Adalah benar telah melakukan **validasi data** di Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Nobel Indonesia Institute, sebagai Lembaga resmi yang ditunjuk oleh Program Pasca Sarjana STIE Nobel Indonesia.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 06 Maret 2021

Direktur Pengembangan dan Operasional NII,



Mutiarini Mubyl, M.Psi., Psikolog., CGA.