



Mengukur tingkat kepuasan karyawan pada perusahaan reparasi mesin industri dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA)

Sirajuddin Sirajuddin ^{a,1}, Candra Annisa Sari ^a, Hasanuddin Hasanuddin ^b

^aJurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Jl. Jenderal Sudirman Km.03 Kota Cilegon 42435, Indonesia

¹E-mail: sirajuddin@untirta.ac.id

^bProgram Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jl. Harsono RM No. 67 Ragunan Jakarta Selatan, Jakarta 12140, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat artikel:

Diajukan pada 01 Mei 2020
Direview pada 15 Mei 2020
Direvisi pada 30 Mei 2020
Disetujui pada 01 Juni 2020
Tersedia daring pada 30 Juni 2020

Kata kunci:

Kepuasan karyawan, *importance performance analysis*.

Keywords:

Employee satisfaction, importance performance analysis.

ABSTRAK

Karyawan pada perusahaan adalah aset yang perlu diperhatikan. Perusahaan harus terus menjaga kualitas kerja dari karyawan agar target yang telah ditetapkan dapat tercapai. Untuk menjaga kinerja karyawan, perusahaan perlu melakukan pembinaan secara kontinu dan memberikan fasilitas untuk kenyamanan dan kepuasan dalam bekerja, agar SDM yang ada dapat memberikan kontribusi secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA). Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa reparasi mesin untuk keperluan khusus. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa terdapat 24 atribut untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan perusahaan reparasi mesin industri. Dari 24 atribut tersebut, prioritas utama yang harus dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja adalah melakukan perbaikan terhadap ketersediaan alat kelengkapan kerja yang layak, kondisi lingkungan kerja yang nyaman, pemberian insentif sesuai hasil produksi, dan suasana kerja yang nyaman.

ABSTRACT

Employees at the company are assets that need attention. The company must continue to maintain employees' quality of work so that the targets set can be achieved. To maintain employee performance, companies need to conduct continuous coaching and provide facilities for comfort and satisfaction at work, so that existing human resources can contribute optimally to achieve company goals. The purpose of this research is to measure the level of employee satisfaction using the Importance Performance Analysis (IPA) method. This research was conducted at a machine repair service company for special needs. The results of this study found that there are 24 attributes to increase job satisfaction of industrial machine repair company employees. Of the 24 attributes, the main priority that must be done by the company to improve employee satisfaction at work is to make improvements to the availability of adequate work equipment, comfortable working environment conditions, providing incentives according to production results, and a comfortable working atmosphere.

Tersedia pada: <http://dx.doi.org/10.36055/tjst.v16i1.8042>.

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting dalam industri. SDM dalam industri, disebut juga sebagai karyawan, harus terus tetap dijaga kualitasnya agar target yang telah ditetapkan dapat tercapai. Untuk menjaga kinerja karyawan, perusahaan perlu melakukan pembinaan secara kontinu sehingga SDM yang ada dapat memberikan kontribusi secara optimal agar mencapai tujuan perusahaan [1].

Salah satu aspek dalam proses pembinaan ini adalah bagaimana karyawan dapat bekerja dengan baik dan puas dalam bekerja. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) tidak serta merta datang begitu saja. Perusahaan membutuhkan strategi bagaimana menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan melalui

pembinaan dan penyediaan fasilitas dan strategi agar karyawan bekerja lebih optimal. Beberapa faktor yang memerlukan perhatian dalam pembinaan karyawan diantaranya; moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan [2].

Kepuasan kerja dalam perspektif SDM adalah karyawan dapat menikmati pekerjaannya dalam bekerja. Hasilnya, secara psikologis memerlukan apresiasi dari apa yang telah dikerjakan, penempatan, perlakuan, fasilitas, dan iklim kerja yang baik [3]. Selain itu, Kepuasan kerja juga dipengaruhi faktor kesesuaian kerja berdasarkan latar belakang pendidikan, tingkat intelegensi karyawan, keterampilan yang dimiliki dan kepribadian [5].

Berbagai literatur telah menjelaskan bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan kerja pada industri jasa terdapat 5 variabel penting yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangible* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan; *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa; *Responsiveness* adalah kemampuan yang dimiliki perusahaan dan dilakukan oleh karyawan dalam memberikan pelayanan cepat dan tanggap; *Assurance* merupakan jaminan untuk meyakinkan karyawan; dan *Empathy* merupakan kemampuan yang dimiliki perusahaan dalam memberikan perhatian kepada karyawan [2-4, 6, 7].

Untuk mengukur kepuasan kerja karyawan, penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa reparasi mesin untuk keperluan khusus. Hal ini dilakukan karena pada penelitian sebelumnya belum ada yang meneliti kepuasan karyawan pada perusahaan reparasi mesin [5-6]. Kegiatan usaha pada industri ini meliputi, reparasi mesin-mesin industri, perbaikan dan perawatan mesin industri. Perusahaan ini merupakan mitra dari PT. Krakatau Posco dalam melakukan pengadaan mesin untuk perbaikan dan pembuatan suku cadang, melakukan perbaikan dan perawatan (di lapangan maupun di dalam *workshop*) peralatan pada mesin *continuous casting* di area *continuous casting factory* pada PT. Krakatau Posco, melakukan pengerasan (*hard facing*) roll dengan metode pengelasan, dan melaksanakan pekerjaan pelapisan *nickel* (*nickel coating*) pada cetakan (*mold*) mesin *continuous casting* dan lainnya.

Namun, dalam melaksanakan pekerjaannya, perusahaan tersebut terdapat beberapa masalah, dimana perusahaan mengalami penurunan produktivitas beberapa bulan terakhir. Salah satu faktor yang mempengaruhi penurunan produktivitas tersebut yaitu menurunnya kinerja karyawan sehingga mempengaruhi hasil kerja karyawan akibatnya berdampak terhadap produktivitas yang dihasilkan. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, pimpinan perusahaan perlu mengetahui sejauhmana kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan yang bekerja di perusahaan dan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan penelitian tingkat kepuasan karyawan dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA). Penilaian tingkat kepentingan terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangible*, *assurance*, *emphaty*, *reliability*, dan *responsiveness*. Selanjutnya dimensi tersebut digunakan untuk membuat kuesioner. Setelah kuesioner diisi, lalu data diolah dengan metode IPA. Sehingga dari penelitian ini dapat diketahui atribut apa saja yang harus diperbaiki untuk dapat meningkatkan kepuasan karyawan pada perusahaan dan mengetahui tingkat kepuasan karyawan serta *gap* yang terjadi antara harapan karyawan dan apa yang dirasakan karyawan. Dengan terwujudnya hal tersebut, bukan hanya kebutuhan karyawan yang terpenuhi, tetapi tujuan perusahaan juga akan ikut tercapai [6-7, 9].

2. Metodologi Penelitian

2.1. Variabel dan atribut penelitian

Variabel dan atribut dalam penelitian ini didapatkan dari studi literatur dan hasil wawancara langsung dengan devisa SDM industri jasa perbaikan mesin industri. Adapun indikator dari masing-masing variabel kualitas pelayanan sebagai berikut.

1. *Tangible*, terdiri dari beberapa indikator yaitu alat kelengkapan kerja disediakan oleh perusahaan yang layak, peralatan dan mesin yang digunakan layak, pelat pelindung diri yang disediakan oleh perusahaan yang layak, pemberian seragam yang layak, kondisi lingkungan kerja yang nyaman, dan toilet bersih dan wangi [4, 6].
2. *Reliability*, terdiri dari beberapa indikator yaitu adanya pelatihan atau *training*, pembayaran gaji tepat waktu, nominal gaji yang diterima, evaluasi kinerja yang transparan, peraturan kerja di perusahaan, dan pemberian insentif sesuai hasil produksi [5, 6, 10].
3. *Responsiveness*, terdiri dari beberapa indikator yaitu perusahaan responsif terhadap keluhan dan membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi karyawan, manajemen meminta saran karyawan untuk suatu masalah dalam pekerjaan sehari-hari, dan atasan membantu menyelesaikan konflik antar karyawan secara adil [6, 7, 13].
4. *Assurance*, berupa jaminan yang diberikan kepada karyawan berupa jaminan perlindungan ketenagakerjaan, pemberian THR, pemberian BPJS, pemberian cuti, dan pemberian izin/dispensasi/sakit [6, 8, 12].
5. *Empathy*, terdiri dari beberapa indikator yaitu komunikasi yang baik antar atasan dan bawahan, komunikasi yang baik antar rekan kerja, dan suasana kerja yang nyaman [6, 9, 11].

Pemberian kode untuk variabel dan atribut penelitian disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Variabel dan atribut penelitian.

Dimensi	Atribut	Kode
<i>Tangible</i>	1. Alat kelengkapan kerja disediakan oleh perusahaan yang layak	A1
	2. Peralatan dan mesin yang digunakan layak	A2
	3. Alat pelindung diri yang disediakan oleh perusahaan yang layak	A3
	4. Pemberian seragam yang layak	A4
	5. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman	A5
	6. Toilet bersih dan wangi	A6
<i>Realibility</i>	7. Adanya pelatihan atau <i>training</i>	A7
	8. Ketepatan waktu pembayaran gaji	A8
	9. Ketepatan nominal gaji yang diterima	A9
	10. Evaluasi kinerja yang transparan	A10

Dimensi	Atribut	Kode
Responsivness	11. Peraturan kerja di perusahaan	A11
	12. Pemberian insentif sesuai hasil produksi	A12
	13. Perusahaan bersedia membantu mengatasi keluhan karyawan	A13
	14. Perusahaan memberikan respon yang cepat dalam mengatasi keluhan	A14
	15. Manajemen meminta saran karyawan untuk suatu masalah dalam pekerjaan sehari-hari	A15
	16. Atasan membantu menyelesaikan konflik antar karyawan secara adil	A16
Assurance	17. Menerima jaminan perlindungan ketenagakerjaan	A17
	18. Pemberian THR	A18
	19. Pemberian BPJS	A19
	20. Pemberian Cuti	A20
	21. Pemberian izin/Dispensasi/Sakit	A21
Emphaty	22. Komunikasi yang baik antar atasan dan bawahan	A22
	23. Komunikasi yang baik antar rekan kerja	A23
	24. Suasana kerja yang nyaman	A24

2.2. Metode importance performance analysis (IPA)

Importance performance analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James [7]. Metode IPA merupakan alat bantu dalam menganalisis untuk membandingkan antara kinerja pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan yang diinginkan [13]. 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 (TK_i) merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dan yang dirasakan langsung oleh karyawan [9-10].

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% . \quad (1)$$

2.3. Kuesioner penelitian

Setelah menentukan variabel dan indikator, maka dilakukan penyusunan kuesioner berdasarkan tingkat kepentingan. Kuesioner disusun dengan skala Likert [1, 8]. Adapaun skala yang dipakai pada penelitian ini sebagai berikut [5-7].

1. Tingkat Harapan (*importance*)

Sebagai pedoman bagi karyawan untuk menilai tingkat harapan kualitas pelayanan, digunakan skala Likert dengan nilai 1-5.

Nilai 1 = Sangat tidak penting

Nilai 2 = Tidak penting

Nilai 3 = Cukup penting

Nilai 4 = Penting

Nilai 5 = Sangat penting

2. Tingkat Aktual (*performance*)

Sebagai pedoman bagi karyawan untuk menilai tingkat aktual layanan yang juga digunakan skala Likert dengan nilai 1-5.

Nilai 1 = Sangat tidak baik

Nilai 2 = Tidak baik

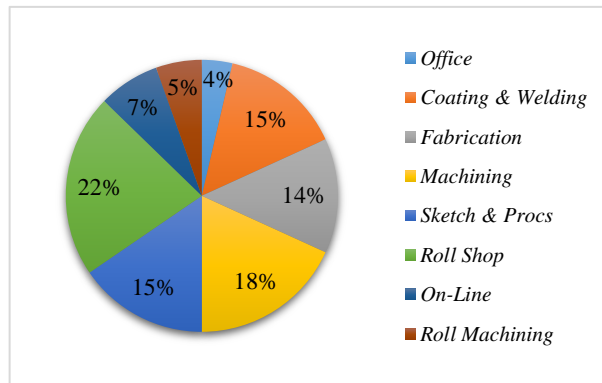
Nilai 3 = Cukup baik

Nilai 4 = Baik

Nilai 5 = Sangat baik.

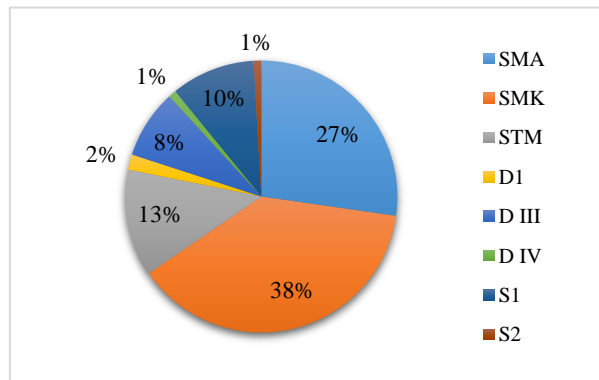
2.4. Populasi dan sampel

Metode pemilihan sampel yang digunakan yaitu metode *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *convenience sampling*, dimana sampel diambil dengan pertimbangan kemudahan. Jumlah responden penelitian sebanyak 143 orang. Adapun persentase perbandingan responden berdasarkan divisi dapat dilihat pada Gambar 1.



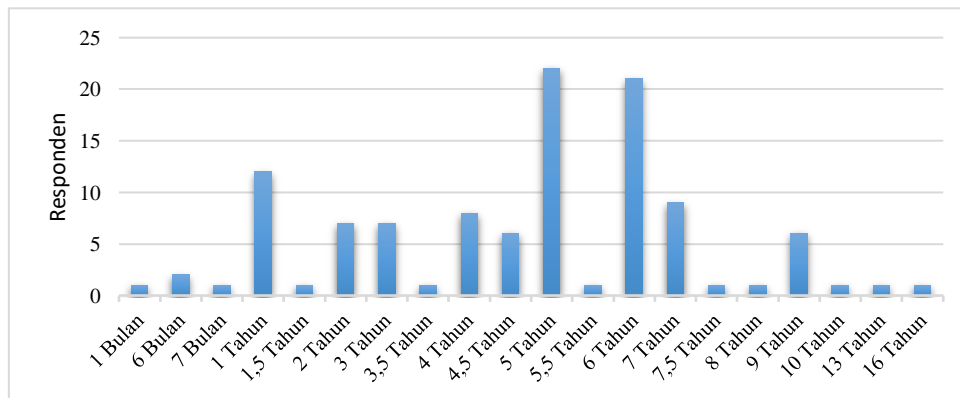
Gambar 1. Presentase karakteristik responden berdasarkan divisi.

Dari Gambar 1 di atas dapat diketahui persentase karakteristik responden berdasarkan divisi, yaitu karyawan pada *office* sebesar 4%, *sketch & procs* dan *coating & welding* sebesar 15%, *roll shop* sebesar 22%, *fabrication* sebesar 14%, *online* sebesar 7%, *machining* sebesar 18% dan divisi *roll machining* sebesar 5%. Apabila dilihat dari karakteristik pendidikan responden, maka didapatkan presentase yang disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Presentase pendidikan terakhir.

Dari Gambar 2 diketahui persentase dari karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, yaitu SMA sebesar 27%, SMK sebesar 38%, STM sebesar 13%, D1 sebesar 2%, DIII sebesar 8%, D IV dan S2 sebesar 1%, dan S1 sebesar 10%. Sedangkan apabila dilihat dari pekerjaan, maka karakteristik responden dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Presentase lama bekerja

Dari Gambar 3 diketahui jumlah karakteristik responden berdasarkan lama bekerja pada perusahaan yaitu untuk lama bekerja selama 1 bulan, 7 bulan, 1,5 tahun, 3,5 tahun, 5,5 tahun, 7,5 tahun, 8 tahun, 10 tahun, 13 tahun, dan 16 tahun masing-masing sebanyak 1 responden. Sedangkan untuk usia lama bekerja selama 6 bulan sebanyak 2 responden, dan selama 1 tahun sebanyak 7 responden.

2.5. Pengolahan data

2.5.1. Uji kecukupan data

Uji kecukupan (n) pada penelitian ini menggunakan *Solvin Formula*. Dengan data populasi atau jumlah seluruh karyawan (N) sebanyak 143 orang, dan tingkat error (e) sebesar 0,05 atau tingkat kepercayaan sebesar 95%, kemudian dilakukan perhitungan uji kecukupan data sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \times 100\% \tag{2}$$

$$= \frac{143}{1 + 143(0,05)^2} = 105,3047.$$

Dari hasil perhitungan diatas, maka banyak data yang dibutuhkan untuk dapat dikatakan mencukupi atau mewakili suara dari karyawan adalah sebanyak 105,3407 data atau dibulatkan menjadi 106 data.

2.5.2. Uji validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan SPSS 26 dan Microsoft Excel. Uji validitas dilakukan setiap butir atribut. Hasilnya dibandingkan dengan r tabel dengan tingkat kesalahan 5%. Jika r tabel < r hitung, maka atribut disebut valid. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan r tabel sebesar 0,1576. Dari hasil perhitungan, r hitung yang didapat lebih besar dari nilai r tabel, maka untuk semua atribut dinyatakan valid.

2.5.3. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan SPSS 26 dan Microsoft Excel. Suatu atribut dikatakan *reliable* apabila atribut tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Hasil dari perhitungan reliabilitas pada tingkat harapan didapat nilai r sebesar 0,935 dan tingkat aktual didapat 0,946 yang berarti data dinyatakan handal atau dipercaya karena tingkat reliabilitasnya masih diantara 0,80 – 1,00 [5].

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Analisis tingkat kesesuaian

Pada perhitungan tingkat kesesuaian dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), hal pertama dilakukan adalah menghitung skor total kinerja pelayanan perusahaan (X_i) dan kepentingan atau harapan karyawan (Y_i), selanjutnya dilakukan perhitungan nilai \bar{X} (rata-rata skor kinerja) dan \bar{Y} (rata-rata skor kepentingan/harapan karyawan). Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor tingkat kepuasan dengan skor tingkat kepentingan/harapan, sehingga dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas [12-13]. Berikut tingkat kesesuaian antara harapan dengan skor aktual.

Tabel 2. Tingkat kesesuaian.

Kode atribut	Harapan	Aktual	Tingkat kesesuaian
A1	4,618	3,391	73,43%
A2	4,509	3,473	77,02%
A3	4,600	3,573	77,67%
A4	4,364	3,309	75,83%
A5	4,409	2,973	67,42%
A6	4,200	3,164	75,32%
A7	4,364	2,982	68,33%
A8	4,418	4,191	94,86%
A9	4,491	3,882	86,44%
A10	4,155	3,182	76,59%
A11	4,318	2,773	64,21%
A12	4,464	2,455	54,99%
A13	4,345	3,055	70,29%
A14	4,227	2,927	69,25%
A15	4,091	3,082	75,33%
A16	4,327	3,427	79,20%
A17	4,636	4,227	91,18%
A18	4,482	4,164	92,90%
A19	4,445	4,291	96,52%
A20	4,464	3,855	86,35%
A21	4,436	3,873	87,30%
A22	4,391	3,727	84,89%
A23	4,409	4,036	91,55%
A24	4,418	3,200	72,43%
Rata-rata	4,399	3,467	78,72%

Jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata, maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik [4]. Berdasarkan Tabel 2 di atas, diperoleh nilai rata-rata kesesuaian berada pada rentang nilai 54-96% sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa atribut-atribut tersebut masuk dalam kategori “sesuai” atau sudah baik.

3.2. Analisis kesenjangan (Gap)

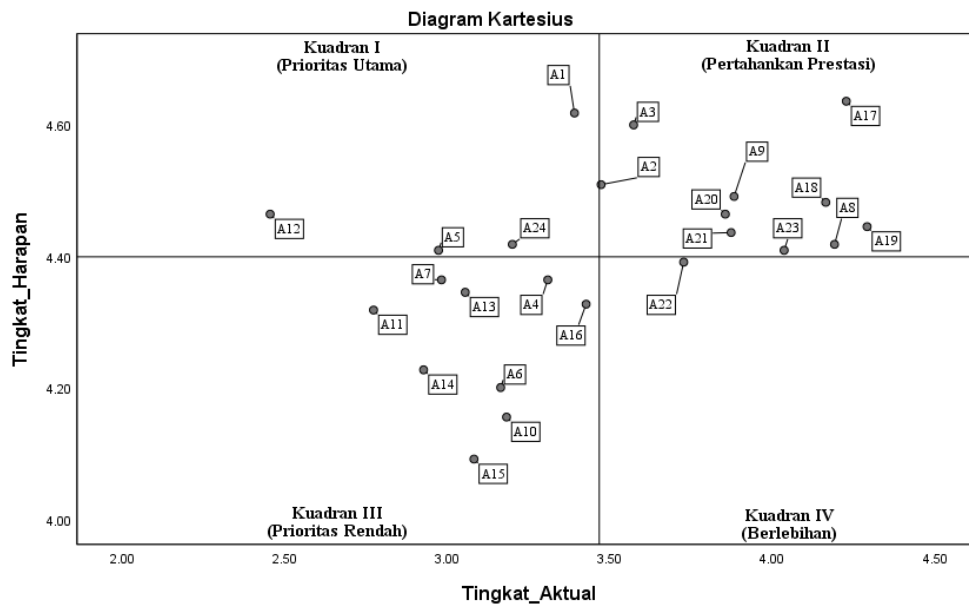
Tingkat kesenjangan merupakan hasil dari selisih antara harapan dan realita atau aktual. Sebagai contoh pada Tabel 3 kode atribut A1, nilai kinerja aktual sebesar 3,391 dan nilai harapan sebesar 4,618 sehingga terdapat selisih (*gap*) sebesar -1,227 artinya bahwa perusahaan belum dapat memenuhi harapan karyawan. Secara lengkap perhitungan nilai dari tingkat kesenjangan atau *gap* setiap atribut dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Analisis kesenjangan.

Kode Atribut	Harapan	Aktual	Gap
A1	4,618	3,391	-1,227
A2	4,509	3,473	-1,036
A3	4,600	3,573	-1,027
A4	4,364	3,309	-1,055
A5	4,409	2,973	-1,436
A6	4,200	3,164	-1,036
A7	4,364	2,982	-1,382
A8	4,418	4,191	-0,227
A9	4,491	3,882	-0,609
A10	4,155	3,182	-0,973
A11	4,318	2,773	-1,545
A12	4,464	2,455	-2,009
A13	4,345	3,055	-1,291
A14	4,227	2,927	-1,300
A15	4,091	3,082	-1,009
A16	4,327	3,427	-0,900
A17	4,636	4,227	-0,409
A18	4,482	4,164	-0,318
A19	4,445	4,291	-0,155
A20	4,464	3,855	-0,609
A21	4,436	3,873	-0,564
A22	4,391	3,727	-0,664
A23	4,409	4,036	-0,373
A24	4,418	3,200	-1,218
Rata-rata	4,399	3,467	-0,932

3.3. Analisis tingkat harapan dan aktual

Untuk menganalisis tingkat harapan dan kinerja aktual, penelitian ini menggunakan diagram kartesius IPA. Pada Gambar 4 dapat diketahui atribut yang merupakan bagian dari kuadran I, II, III dan IV. Atribut yang terdapat pada kuadran I yaitu A1, A5, A12, dan A24. Atribut yang terdapat pada kuadran II yaitu A2, A3, A8, A9, A17, A18, A19, A20, A21, dan A23. Atribut yang terdapat pada kuadran III yaitu A4, A6, A7, A10, A11, A13, A14, A15, dan A16 serta terdapat satu atribut pada kuadran IV yaitu A22. Adapun atribut yang harus diperbaiki pada masing-masing kuadran sebagai berikut.



Gambar 4. Diagram kartesius IPA.

Tabel 4. Atribut kuadran I.

Kode Atribut	Atribut
A1	Alat kelengkapan kerja yang disediakan oleh perusahaan layak
A5	Kondisi lingkungan kerja yang nyaman
A12	Pemberian insentif sesuai hasil produksi
A24	Suasana kerja yang nyaman

Atribut-atribut pelayanan yang terletak pada kuadran I merupakan atribut yang memiliki prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh perusahaan. Dalam hal ini manajemen perusahaan harus memprioritaskan atribut-atribut yang terletak pada kuadran I untuk dilakukan perbaikan terlebih dahulu. Untuk atribut-atribut yang harus dipertahankan oleh perusahaan setelah dilakukannya perhitungan menggunakan diagram kartesius adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran II.

Tabel 5. Atribut kuadran II.

Kode Atribut	Atribut
A2	Peralatan dan mesin yang digunakan layak
A3	Alat pelindung diri yang disediakan oleh perusahaan yang layak
A8	Ketepatan waktu pembayaran gaji
A9	Ketepatan nominal gaji yang diterima
A17	Menerima jaminan perlindungan ketenagakerjaan
A18	Pemberian THR
A19	Pemberian BPJS
A20	Pemberian Cuti
A21	Pemberian izin/dispensasi/sakit
A23	Komunikasi yang baik antar rekan kerja

Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II harus dipertahankan prestasinya. Manajemen perusahaan harus terus mempertahankan atribut-atribut pelayanan pada kuadran II agar karyawan tetap merasa puas dalam bekerja. Sedangkan atribut yang terletak pada kuadran III merupakan atribut yang memiliki penilaian yang rendah karena atribut-atribut ini kurang dianggap penting oleh karyawan dan perusahaan juga tidak memberikan pelayanan yang baik, diantaranya:

Tabel 6. Atribut kuadran III.

Kode Atribut	Atribut
A4	Pemberian seragam yang layak
A6	Toilet bersih dan wangi
A7	Adanya pelatihan atau <i>training</i>

Kode Atribut	Atribut
A10	Evaluasi kinerja yang transparan
A11	Peraturan kerja di perusahaan
A13	Perusahaan bersedia membantu mengatasi keluhan karyawan
A14	Perusahaan bersedia membantu mengatasi keluhan karyawan
A15	Manajemen meminta saran karyawan untuk suatu masalah dalam pekerjaan sehari-hari
A16	Atasan membantu menyelesaikan konflik antar karyawan secara adil

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran III memiliki prioritas yang rendah untuk dilakukan perbaikan, dalam hal ini manajemen perusahaan tetap harus melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut tetapi atribut tersebut memiliki prioritas yang rendah untuk dilakukan perbaikan oleh manajemen perusahaan. Terakhir, untuk atribut yang ada pada kuadran IV adalah atribut yang tidak dianggap penting bagi karyawan, namun perusahaan memberikan pelayanan yang berlebihan sehingga atribut ini dianggap berlebihan. Adapun atribut yang berada pada kuadran IV, yaitu:

Tabel 7. Atribut kuadran IV.

Kode	Atribut
A22	Komunikasi yang baik antar atasan dan bawahan

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran IV yang dianggap kurang penting oleh karyawan dan kinerja yang dilakukan oleh pihak perusahaan dirasakan terlalu tinggi atau berlebihan, sehingga perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan, di antaranya adalah 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 *reability* 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.

4.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan untuk perusahaan adalah pihak perusahaan harus lebih memperhatikan kepuasan karyawan dalam bekerja sehingga karyawan termotivasi dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan. Atribut-atribut yang dianggap dapat memuaskan bagi karyawan sebaiknya tetap dipertahankan dan ditingkatkan sambil melakukan perbaikan pada prioritas kepuasan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Budiaji, W. (2013). Skala pengukuran dan jumlah respon skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*, vol. 2, no. 2, pp. 127-133.
- [2] Fatmala, W. S., Suprpto, S., & Rachmadi, A. (2018). Analisis kualitas layanan website *e-commerce berrybenka* terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *importance performance analysis* (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 02, no. 01, pp. 175-183.
- [3] Fatona, S. (2010). Kualitas jasa yang mempengaruhi loyalitas dan relevansinya terhadap kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, vol. 1, no. 1, pp. 41-46.
- [4] Fitrianti, S., Ismawati, I., & Sillia, N. (2015). Analisis tingkat kepuasan pengunjung kawasan wisata Lembah Harau. *Jurnal Poli Bisnis*, vol. 7, no.1, pp. 37-46.
- [5] Heriyanto, Katili, P. B., & Wahyuni, N. (2018). Analisis tingkat kepuasan karyawan terhadap kinerja manajemen perusahaan PT. XYZ. *Jurnal Teknik Industri Untirta*, vol. 5, no 3, pp. 234-238.
- [6] Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, vol. 1, no. 2, pp. 232-243.
- [7] Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. (2015). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode *importance performance analysis* dan *customer satisfaction index*. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, vol. 4, no. 2, pp. 74-81.
- [8] Muljani, N. (2002). Kompensasi sebagai motivator untuk meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 4, no. 2, pp. 108-122.
- [9] Noer, L. R. (2016). Analisis peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa magister manajemen teknologi ITS Surabaya dengan metode *servqual* dan *importance performance analysis* (IPA). *Journal of Research and Technology*, vol. 2, no. 1, pp. 35-43.
- [10] Ong, J. O. & Pambudi J. (2014). Analisis kepuasan pelanggan dengan *importance performance analysis* di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo (PERSERO). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, vol. 9, no. 1, pp. 1-10.
- [11] Potale, R., & Uhing, Y. (2015). Pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, vol. 3, no 1, pp. 63-73.

-
- [12] Rustanto, A. E. (2017). Pengaruh kompensasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai di Rutan Kelas 1 Cipinang. *PARADIGMA: Jurnal Ilmu Administrasi*, vol. 4, no. 2, pp. 166-187.
- [13] Yola, M. & Budianto, D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, vol. 12, no. 1, pp. 301-309.