

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
RSIA BUNDA ASY-SYIFA BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen



**Oleh :**

**Ambar Mumpuni**

**1512110159**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG  
2019**



## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa penelitian (skripsi) yang saya ajukan ini adalah hasil karya ilmiah saya sendiri, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Bandar Lampung 8 Maret 2019



**AMBAR MUMPUNI**  
**NPM. 1512110159**



## HALAMAN PERSETUJUAN

**JUDUL : ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN RSIA BUNDA  
ASY-SYIFA BANDAR LAMPUNG**

**Nama : Ambar Mumpuni**

**NPM : 1512110159**

**Program Studi : S1 Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI pada jurusan MANAJEMEN IIB Darmajaya.

**Bandar Lampung 8 Maret 2019.**

Disetujui Oleh :  
Dosen Pembimbing

**Aswin, S.E.,M.M**  
**NIK.10190605**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

**Aswin, S.E.,M.M**  
**NIK 10190605**



## HALAMAN PENGESAHAN

Pada hari Jum'at Tanggal 8 Maret 2019, Ruang G.1.7 telah diselenggarakannya sidang hasil penelitian (skripsi) dengan judul: **“ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN RSIA BUNDA ASY-SYIFA BANDAR LAMPUNG”**.

Sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, bagi mahasiswa;

Nama Mahasiswa : Ambar Mumpuni

NPM : 1512110159

Program Studi : Manajemen

Dan telah dinyatakan LULUS oleh dewan penguji yang terdiri dari :

Nama

Status

Tanda Tangan

1. Dr. Lukmanul Hakim., M.,Si **Penguji I**

2. Betty Magdalena., S.pd.,M.M **Penguji II**

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis IIB Darmajaya

**Prof Ir. Zulkarnain Lubis, M.S.,PH.D**

**NIK. 30010203**



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Ambar Mumpuni, dilahirkan di Sidoluhur, pada tanggal 17 Mei 1997. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara yang merupakan buah kasih pernikahan antara Bapak Herry dan Ibu Tatiana.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis antara lain :

1. Pada tahun 2003-2009 menyelesaikan Sekolah Dasar di SDN 4 Wates Padang Cermin
2. Pada tahun 2010-2012 menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 2 Padang Cermin
3. Pada tahun 2013-2015 menyelesaikan Sekolah Menengah Atas SMA YP UNILA Bandar Lampung
4. Pada tahun 2015 penulis terdaftar sebagai mahasiswa aktif pada IIB Darmajaya Bandar Lampung Pada Program Studi Manajemen

Pada tahun 2018 penulis mengikuti kegiatan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) di Pekon Candi Retno Kecamatan Pagelaran sebagai syarat penulisan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) dan syarat mengabil skripsi sebagai salah satu untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada Jurusan Manajemen di Perguruan Tinggi Institut Informatikan dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.

Bandar Lampung 8 Maret 2019

**AMBAR MUMPUNI**  
**NPM. 1512110159**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### **Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah....**

Segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang.....  
Bahwa atas taufiq dan hidayah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas nikmat dan rahmat-mu yang agung ini, hari ini hamba bahagia...Dengan ridhoallah SWT...

Kupersembahkan Kepada..

- Bapak dan Ibuku tercinta Herry dan Tatiana yang memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materil dan juga telah mebesarkan, mendidik, serta membimbing dengan segenap hatinya dan ketulusannya dari aku dilahirkan sampai saat ini.
- Kakakku Yoga dan Aulia serta Adikku Surya yang selalu menyemangatiku sampai saat ini.
- Sahabat – sahabatku terimakasih atas kerjasama dan dukungan oleh Resti, Jessy, Yukinda, Tika, Imel, Wahyu, Ali, Ryantoni, Marindo, Dicky, Desy, Serma, Irania, Santori, Sheni, Marel, Rully, Kak Ferdi yang selalu memberikan semangat selama kuliah.
- Untuk teman-teman PKPM Monic, Intan, Monik, Endy, Arief, Zura, Ayu, Sadiyah, Ade, Johnson, Nando, Kak Kapitan yang telah menjadi teman setia sedari PKPM.
- Teman-Teman sepebimbangan Tri, Lela, Ranti, Rona, Yoga, Ragil, kak Rizky, Azam yang menjadi teman seperjuangan selama menyelesaikan skripsi.
- Almamaterku Tercinta IIB Darmajaya
- Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

## MOTTO

Apapun yang terjadi baik ataupun buruk harus tetap dijalani, karena sebuah proses akan mengajari kita tentang arti sebuah kehidupan  
(AMBAR MUMPUNI)

## **ABSTRAK**

### **“ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN RSIA BUNDA ASY-SYIFA BANDAR LAMPUNG”**

**Oleh:**

**Ambar Mumpuni**

**1512110159**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan penyebaran kuisioner dan jumlah populasi sampel yang berpartisipasi sebanyak 30 responden. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis dengan metode IPA, didapat nilai terbesar berada pada atribut promosi jabatan dengan nilai sebesar 3,5 dan masuk pada kuadran A yaitu menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh karyawan namun belum terlaksana dengan baik. Supervisi dan komunikasi memiliki nilai sebesar sebesar 3,5 dan masuk pada kudran B yaitu menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting untuk karyawan dan sudah terlaksana dengan baik. Sedangkan nilai terendah berada pada atribut gaji sebesar 2,33 dan masuk pada kuadran C yaitu menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut dianggap kurang penting oleh karyawan dan tidak terlaksana dengan baik. Hasil indeks kepuasan berada pada atribut komunikasi dengan nilai sebesar 115,15% dengan kategori sangat puas. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum karyawan pada RSIA Bunda Asy-Syifa untuk atribut-atribut yang diuji berada pada kategori sangat puas.

Kata Kunci: *Kepuasan Kerja*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> . . . . .	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>.xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek.....	7
1.3.2 Ruang Lingkup Objek .....	7
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian.....	7
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian .....	7
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Bagi Penulis .....	8
1.5.2 Bagi IIB Darmajaya .....	8
1.5.3 Bagi Perusahaan .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8

<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>	<b>9</b>
2.1	Kepuasan Kerja	9
2.1.1	Teori-Teori Kepuasan Kerja	10
2.1.2	Faktor-faktor Kepuasan Kerja	14
2.1.3	Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja	17
2.1.4	Pengukuran Kepuasan Kerja	19
2.1.5	Indikator Kepuasan Kerja	20
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.4	Kerangka Pemikiran	25
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>26</b>
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Sumber Data	26
3.3	Metode Pengumpulan Data	26
3.4	Populasi dan Sampel	27
3.4.1	Populasi	27
3.4.2	Sampel	28
3.5	Variable Penelitian	28
3.6	Definisi Operasional Variabel	28
3.7	Uji persyaratan instrumen	29
3.7.1	Uji Validitas	29
3.7.2	Uji Reliabilitas	30
3.8	Metode Analisis Data	30
3.8.1	Analisis Data Dengan Metode (IPA)	30
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>34</b>
4.1	Deskripsi Data	34
4.1.1	Deskripsi karakteristik Responden	34
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian	36
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen	38
4.2.1	Hasil Uji Validitas	38
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	40
4.3	Hasil Analisis Data	41

4.3.1 <i>Important Performance Analysis (IPA)</i> .....	41
4.4 Pembahasan .....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa.....	3
Tabel 1.2	Hasil Pra Survey Karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa ...	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1	Perhitungan Menggunakan Tipe <i>Interval</i> .....	27
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 3.3	Interprestasi Nilai $r$ Alpha Indeks Korelasi.....	30
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	34
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	35
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	35
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Tingkat Kepuasan Kerja Berdasarkan Kinerja .....	36
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Tentang Tingkat Kepuasan Kerja Berdasarkan Harapan.....	37
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja Berdasarkan Kinerja.....	39
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja Berdasarkan Harapan .....	40
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja .....	41
Tabel 4.10	Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Dengan Harapan Karyawan .....	41
Tabel 4.12	Perhitungan Rata-rata Variabel Kinerja dan Harapan Karyawan .....	45
Tabel 4.13	Penghitungan skala kepuasan kerja.....	46
Tabel 4.14	Nilai Rata-rata Determinan Kepuasan Kerja .....	46



## DAFTAR GAMBAR

<a href="#"><u>Gambar 2.1 Kerangka Pikir</u></a> .....	25
Gambar 3.1 Kuadran Kartesius Atribut.....	32
Gambar 4.1 Hasil Uji Diagram Kartesius Kepuasan Keraja.....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1:** Koesioner Penelitian.
- Lampiran 2:** Data Hasil Pengumpulan 30 Kuesioner Jawaban Responden Tentang Tingkat Kinerja Kepuasan Kerja.
- Lampiran 3:** Data Hasil Pengumpulan 30 Kuesioner Jawaban Responden Tentang Tingkat Harapan Kepuasan Kerja.
- Lampiran 4:** Data Hasil Pengumpulan 30 Kuesioner Jawaban Responden Tentang Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Kepuasan Kerja.
- Lampiran 5:** Data Output Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden.
- Lampiran 6:** Data Output Hasil Uji Frekuensi Data Kuesioner Tingkat Kinerja Jawaban 30 Responden.
- Lampiran 7:** Data Output Hasil Uji Frekuensi Data Kuesioner Tingkat Harapan Jawaban 30 Responden.
- Lampiran 8:** Data Output Hasil Uji Validitas Data Kuesioner Tingkat Kinerja Jawaban 30 Responden.
- Lampiran 9:** Data Output Hasil Uji Validitas Data Kuesioner Tingkat Harapan Jawaban 30 Responden.
- Lampiran 10:** Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 11:** Hasil Uji Diagram Kartesius.

## **KATA PENGANTAR**

### ***ASSALAMUALAIKUM WR.WB.***

Puji syukur say panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul: “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung”.

Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di perguruan tinggi IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini dari bantuan berbagai pihak. Karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA., Msc, selaku Rektor Institut Informatika dan Bisnis IIB Darmajaya.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT, selaku Wakil II Rektor Bidang Akademik IIB Darmajaya.
3. Bapak Ronny Nazar, SE,M.M, selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum dan Keuangan IIB Darmajaya Bandar Lampung.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.sos, selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Sumber Daya IIB Darmajaya Bandar Lampung.
5. Bapak Prof. H. Zulkarnain Lubis, M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor IV Hubungan Kerja Sama dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya Bandar Lampung.
6. Ibu Aswin,S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen IIB Darmajaya, dan dosen pembimbing skripsi yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi.
7. Para dosen dan staf Program Studi Manajemen IIB Damajaya.

Semoga Allah mencatatnya sebagai amal kebaikan dan selalu memberikan keberkahan dan rahmat-Nya kepada kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca pada umumnya dan pada penulis khususnya.

***WASSALAMUALAIKUM WR.WB.***

Bandar Lampung, 8 Maret 2019

Hormat Saya,

**AMBAR MUMPUNI**  
NPM. 1512110159



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia yang berkualitas sangat mempengaruhi kinerja didalam setiap perusahaan, maka perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada setiap karyawan agar mereka mampu bekerja secara optimal. Kepuasan karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu gaji, tunjangan, promosi jabatan, hubungan dengan rekan kerja dan lain-lain. Faktor-faktor tersebut harus diberikan oleh perusahaan supaya karyawan dapat merasa puas sehingga dalam pelaksanaan tugas yang diberikan dapat terselesaikan sesuai dengan harapan perusahaan. Robbins dalam Priansa (2018, p.291) mengemukakan, bahwa kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi, secara cepat maupun perlahan.

Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan. Dimana setiap individu didalam organisasi tersebut berhak mendapat perlakuan secara adil dan hormat karena dengan perlakuan yang baik akan menimbulkan rasa puas terhadap apa yang telah diberikan oleh perusahaan, karena manusia memiliki tingkat emosional dan psikologis yang berbeda-beda.

Sebuah organisasi kepuasan kerja yang didapat oleh karyawan berdampak baik terhadap keberhasilan organisasi tersebut. Salah satu organisasi yang dituntut memiliki keberhasilan dalam setiap pekerjaannya adalah rumah sakit. Rumah Sakit merupakan sebuah organisasi pelayanan kesehatan yang sangat penting bagi masyarakat. Rumah sakit adalah suatu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari sistem kesehatan pelayanan kesehatan. Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 tahun 1992 menjelaskan bahwa tujuan rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan komprehensif mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta melaksanakan kegiatan rujukan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Sebagai rumah sakit yang memfokuskan pelayanan ibu dan anak, rumah sakit ini didukung oleh sumber daya manusia yang baik, dalam hal ini medis dan para medisnya serta staf rumah sakit yang memiliki kemampuan yang baik. Salah satu rumah sakit khusus ibu dan anak di Bandar Lampung yang penulis jadikan objek penelitian adalah RSIA Bunda Asy Syifa. RSIA Bunda Asy-Syifa hadir sejak maret 2013, rumah sakit ini merupakan persembahan dari kalangan dokter swasta dan praktisi kesehatan untuk melengkapi infrastruktur pelayanan kesehatan di Bandar Lampung. RSIA Bunda Asy-Syifa adalah sebuah rumah sakit yang menawarkan fasilitas kesehatan khususnya bagi Ibu dan Anak, yang dilengkapi dengan tenaga medis dan paramedis profesional. Peralatan medis yang lengkap dan modern, Sarana dan Prasarana penunjang medis lengkap dan bangunan gedung yang modern serta berada di lokasi dalam kota yang sangat strategis. RSIA Bunda Asy-Syifa mempunyai karyawan yang di tempatkan sesuai dengan divisi masing-masing. RSIA Bunda Asy-Syifa adalah suatu organisasi di bentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan secara efektif di perlukan manajemen atau kinerja yang baik dan juga kepemimpinan yang benar.

Rumah sakit RSIA Bunda Asy-Syifa ini dalam melayani pasiennya didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang baik. Tabel 1 menyajikan sumber daya manusia yang melayani pasien pada RSIA Bunda Asy-Syifa di Bandar Lampung.

**Tabel 1.1 Sumber Daya Manusia RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung**

No	Sumber Daya Manusia	Jumlah (orang)
1	Dokter spesialis kandungan	4
2	Dokter spesialis anak	2
3	Dokter anastesi	1
4	Dokter patologi anatomis	1
5	Perawat	29
6	Bidan	20
7	Non Medis	32
8	Petugas administrasi	5
9	Petugas keamanan	6
Total		100

*Sumber : RSIA Bunda Asy-Syifa, 2019*

Tabel 1.1 RSIA Bunda Asy-Syifa memiliki jumlah karyawan sebanyak 100 karyawan. Jumlah karyawan tetap pada RSIA Bunda Asy-Syifa ini berjumlah 30 orang. Pekerjaan pada RSIA Bunda Asy-Syifa untuk karyawan tetap dinilai oleh pihak dari rumah sakit itu sendiri. Pada penelitian ini peneliti ingin berfokus pada karyawan tetap baik medis maupun non medis pada RSIA Bunda Asy-Syifa, dimana terdapat beberapa faktor pengukuran yang digunakan untuk melihat kepuasan kerja yang didapat oleh karyawan tetap medis dan non medis yang ada pada rumah sakit tersebut.

**Table 1.2 Prasurvey di RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung  
Tahun 2019**

No	Pernyataan	P	TP
1.	Gaji yang didapat sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan.	6	4
2	Merasa puas dengan promosi jabatan yang diberikan oleh pihak perusahaan.	7	3
3	Puas dengan kepemimpinan atasan di perusahaan saat ini.	3	8
4	Tunjangan yang diberikan perusahaan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan karyawan.	6	5
5	Puas dengan penghargaan berupa kenaikan gaji yang diterima.	4	6
6	Puas dengan prosedur dan peraturan yang ditetapkan.	7	3
7	Puas dengan hubungan dengan rekan kerja di perusahaan ini.	4	6
8	Puas dengan tanggung jawab yang diberikan.	6	4
9	Puas dengan komunikasi yang terjalin antara karyawan dan atasan.	3	7

*Sumber : Spector (2018)*

Hasil pra survey pada tabel 1.2 yang dilakukan oleh peneliti dengan 10 orang karyawan yang ada pada RSIA Bunda Asy-Syifa dinyatakan bahwa berdasarkan 9 indikator kepuasan kerja, pada kategori puas yang tertinggi terdapat pada indikator promosi jabatan dan prosedur peraturan kerja, dalam hal ini maka promosi jabatan yang diberikan RSIA Bunda Asy-Syifa dilihat dari keberhasilan kerja yang dicapai, lama kerja, tingkat kedisiplinan serta kemampuan dalam melakukan pekerjaan. Sedangkan untuk prosedur kerja untuk indikator prosedur peraturan kerja RSIA Bunda Asy-Syifa sudah memberikan prosedur kerja yang sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan, karyawan diberikan waktu kerja yang proporsional, peraturan yang ada sudah dijalankan dengan baik dan karyawan juga diberikan jadwal kerja yang sudah dipertimbangkan dengan baik.

Gaji yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat kinerja yang diberikan, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan gaji tersebut diberikan sesuai dengan standar dan upah yang telah ditetapkan pemerintah sehingga karyawan sudah merasa puas dengan gaji yang diterima dari RSIA Bunda Asy-Syifa.

Tunjangan yang diberikan sama seperti gaji, dilihat dari tingkat jabatan, pendidikan dan lama kerja, untuk indikator tanggung jawab yang diberikan berdasarkan jabatan yang diberikan, semakin tinggi jabatan yang dimiliki semakin besar pula tanggung jawab yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Untuk indikator hubungan dengan atasan berada pada point tertinggi dalam kategori tidak puas, hal ini dapat dilihat dari ketidaksesuaian harapan dengan kenyataan yang diberikan perusahaan salah satunya atasan kurang memberi pujian kepada karyawan yang telah melaksanakan tugasnya, sehingga karyawan merasa tidak puas dengan atasan. Selanjutnya yaitu hubungan dengan rekan kerja yang tidak harmonis, membuat karyawan merasa tidak puas dalam bekerja dan komunikasi yang tidak berlangsung secara maksimal.

Hasil pra survey yang dilakukan dinyatakan bahwa ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan disebabkan oleh kepemimpinan yang dilakukan oleh atasan yang dianggap kurang memperhatikan pekerjaan yang dilakukan bawahannya, sehingga berimbas terjadinya hubungan yang kurang baik yang terjadi antara atasan dengan bawahannya. Masalah ini dapat menyebabkan karyawan kurang puas dengan apa yang diberikan oleh pihak RSIA Bunda Asy-syifa karena dianggap atasan tidak memperhatikan pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan. Selain itu komunikasi antar karyawan dengan atasan juga tidak terjalin dengan baik, sehingga harapan yang diinginkan oleh karyawan tidak bias terpenuhi dengan baik sehingga kepuasan yang mereka rasakan masih kurang.

Kondisi yang terjadi saat ini pada RSIA Bunda Asy-Syifa terkait dengan hubungan antar karyawan menunjukkan adanya hubungan kerja yang kurang mendukung atas upaya pihak manajemen dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis khususnya antar karyawan. Kenyataan tersebut dapat dibuktikan dengan adanya kelompok-kelompok kerja dan masing-masing kurang memberikan dukungan dan pada akhirnya komunikasi antar karyawan tidak dapat berjalan secara maksimal. Sikap antar karyawan yang kurang baik tersebut dengan ditunjukkan adanya persaingan antar karyawan dalam merebut simpati dari pimpinan, dengan menggunakan berbagai cara dengan harapan pimpinan selalu

memperhatikan keberadaan seorang karyawan tersebut dan berdampak berkurangnya pencapaian atas kinerja masing-masing karyawan di RSIA Bunda Asy-Syifa.

Faktor lain yang menjadi penyebab karyawan merasa tidak puas akan pekerjaannya yaitu hubungan dengan atasan yang kurang baik. Hal ini dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh karyawan. Atasan dianggap kurang mendukung terhadap pekerjaan yang sedang dikerjakan oleh karyawan, dan tidak memberikan pujian atas kinerja yang telah dilakukan oleh karyawan. Dengan demikian karyawan merasa kurang dihargai atas tanggung jawab yang telah mereka kerjakan, sehingga mengakibatkan perusahaan kesulitan dalam mencapai target perusahaan, karena ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal. Hubungan yang baik tidak hanya dari atasan kepada bawahan, namun bisa juga dari sesama karyawan, ataupun dari bawahan kepada atasan. Rekan kerja juga memiliki peran yang penting dalam menentukan puas atau tidaknya karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan. Munculnya ketidakpuasan karyawan sebagian besar dipengaruhi oleh hubungan kerja dengan atasan. Karyawan merasa kurangnya rasa tanggung jawab atas pengawasan kerja yang diberikan atasan kepada mereka sehingga karyawan merasa kurang bermanfaat bagi perusahaan.

Faktor-faktor di atas merupakan penyebab terjadinya ketidakpuasan karyawan, sehingga berimbas pada komunikasi yang tidak baik antar rekan kerja maupun rekan kerja dengan atasan, karena komunikasi berperan penting bagi hubungan yang terjalin dalam sebuah perusahaan. Apabila komunikasi yang terjalin kurang baik maka akan berakibat pada tidak terselesaikannya tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan yang berdampak tidak tercapainya tujuan perusahaan.

Penjelasan di atas menyatakan bahwa perusahaan menghadapi suatu kesenjangan antara kenyataan yang terjadi dengan harapan yang diinginkan karyawan. Berdasarkan uraian di atas menjadi dasar dan alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Kerja Karyawan pada RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung”**



## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan kerja karyawan pada RSIA Bunda Asy-Syifa

## **1.3 Ruang Lingkup penelitian**

Agar penelitian ini dapat terarah dan memberikan hasil yang maksimal, maka peneliti mengarahkan dan memfokuskan pada beberapa batasan terhadap penelitian yang akan dilakukan, diantaranya:

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan Tetap RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan di RSIA Bunda Asy-Syifa Jl. Dokter Susilo no 54, Pahoman, Bandar Lampung

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2018 sampai dengan bulan Maret 2019

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

Pada penelitian ini, ruang lingkup ilmu penelitian yang digunakan adalah manajemen sumberdaya manusia mengenai kepuasan kerja karyawan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasankerja karyawan pada RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.5.1 Bagi Penulis**

Menambah pengetahuan penulis dibidang sumberdaya manusia khususnya tentang kepuasan kerja karyawan dan mengetahui masalah yang dihadapi oleh perusahaan dengan mengaplikasikan teori-teori yang telah di peroleh dibangku kuliah

### **1.5.2 Bagi IIB Darmajaya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat Menambah referensi perpustakaan khususnya jurusan manajemen di IIB Darmajaya

### **1.5.3 Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan kontribusi bagi RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung untuk dijadikan masukan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori sumberdaya manusia dan teori kepuasan kerja. Pada bab ini juga diuraikan kerangka pemikiran

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini di diuraikan jenis penelitian, jenis data, metode penelitian data, populasi dan sampel, alat analisis yang digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai kepuasan kerja karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung

**BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang analisis kepuasan kerja karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung yang dilakukan untuk menganalisis kepuasan kerja karyawan serta membahas hasil pengolahan data.

**BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini difokuskan pada kesimpulan hasil penelitian serta mencoba untuk menarik beberapa dampak hasil penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung

**DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

**LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan persepsi yang di rasakan individu terhadap pekerjaan yang dilakukan mereka. 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 yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.

Robbins dalam Priansa (2018,p.291) mengemukakan, bahwa kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Noe at. El. Dalam bangun Wilson ( 2012,p.327) menyatakan bahawa kepuasan kerja terdiri dari 3 aspek penting, kepuasan merupakan suatu fungsi nilai, perbedaaan dan perbedaan menurut tenaga kerja yang mengenai seharusnya mereka terima. Aspek kognitif kepuasan kerja adalah kepercayaan pekerja tentang pekerjaan dan situasi pekerjaan. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang di sediakan perusahaan. Sementara menurut Malayu S.P Hasibuan (2013,p.202) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, da prestasi kerja.

Kepuasan adalah suatu hal yang dapat mempengaruhi perilaku kerja, kelambanan kerja, ketidakhadiran, dan keluar masuknya pegawai. Selanjutnya bersumber dari sumber daya dan penyebab kepuasan karena kepuasan sangat penting untuk meningkatkan kinerja perorangan.

Berdasarkan defenisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai atau karyawan terhadap pekerjaannya, apakah senang atau tidak senang sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai presepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya.

### 2.1.1 Teori-teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang memuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya dari pada beberapa lainnya. Greenberg dan Baron dalam Priansa (2018,p.297) menyatakan teori mengenai kepuasan kerja secara umum adalah:

#### 1. Teori Dua Faktor (*Two-factor Theory*)

Teori kepuasan kerja menggambarkan kepuasan dan ketidakpuasan berasal dari kelompok variabel yang berbeda yakni *hygiene factors* dan *motivators*. *Hygiene factors* adalah ketidakpuasan kerja yang disebabkan oleh kumpulan perbedaan dari faktor-faktor (kualitas, pengawasan, lingkungan kerja, pembayaran gaji, keamanan, kualitas lembaga, hubungan kerja dan kebijakan organisasi).

#### 2. Teori Nilai (*Value Theory*)

Teori kepuasan kerja menjelaskan pentingnya kesesuaian antara hasil pekerjaan yang diperolehnya (penghargaan) dengan presepsi mengenai ketersediaan hasil. Semakin banyak hasil yang diperoleh maka ia akan lebih puas. Teori ini berfokus pada banyak hasil yang diperoleh. Kunci kepuasan adalah kesesuaian hasil yang diterima dengan presepsi mereka.

Wexley dan yukl dalam Priansa (2018,p.298) menyatakan tiga macam teori gtenantg kepuasan kerja yang sudah dikenal, yaitu : *discrepancy theory*, *equity theory*, dan *two factor theory*. Masing-masing di uraikan sebagai berikut:

a. *Discrepancy Theory*

Teori ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh porter. Dalam teorinya Porter menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan perbedaan antara apa yang dirasakan oleh pegawai tentang apa yang seharusnya ia terima. Locke dalam Priansa (2018,p.298) menjelaskan bahwa kepuasan kerja atau ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih (*discrepancy*) apa yang seharusnya ada (yaitu harapan, kebutuhan, dan nilai-nilai) dengan apa yang menurut perasaan atau presepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui kondisi-kondisi yang diinginkan dengan kondisi-kondisi aktual.

Pegawai akan merasa puas apabila tidak ada selisih antara apa yang didapatkan dengan apa yang diinginkan, jika semakin banyak hal-hal penting yang diinginkan maka semakin besar ketidakpuasannya. Apabila terdapat lebih banyak jumlah faktor pekerjaan yang dapat diterima secara minimal dan kelebihanannya menguntungkan (misalnya upah tambahan, jam kerja yang lebih lama), orang yang bersangkutan akan sama puasnya bila terdapat selisih dan jumlah yang diinginkan, Locke menyatakan bahwa orang akan merasa puas apabila tidak ada perbedaan yang diinginkan dengan presepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Apabila yang didapatkan ternyata lebih besar dari pada yang diinginkan maka orang akan menjadi lebih puas. Walaupun *discrepancy*, tetapi merupakan hal yang positif. Demikian juga sebaliknya, semakin jauh kenyataan yang dirasakan dibawah standar minimum sehingga menjadi selisih yang negatif, maka makin besar pula ketidakpuasan pegawai terhadap pekerjaannya.



### *b. Equity Theory*

Gibson, Ivancevich, dan Donnely dalam Priansa (2018,p.299) menyatakan bahwa keadilan (*equity*) adalah suatu keadaan yang muncul dalam pikiran pegawai jika ia merasa bahwa rasio antara usaha dan imbalan adalah seimbang dengan rasio individu yang dibandingkannya. Inti dari teori keadilan adalah bahwa pegawai membandingkan usaha mereka terhadap imbalan pegawai lainnya dalam situasi kerja yang sama. Teori ini didasarkan pada asumsi bahwa orang-orang dimotivasi oleh keinginan untuk diperlakukan secara adil dalam pekerjaan. Pegawai bekerja untuk mendapat tukaran imbalan dari dalam organisasi.

Pegawai akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada apakah pegawai merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *equity* dan *in-equity* atas situasi diperoleh pegawai dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain.

Komponen-komponen utama dalam *equity theory* adalah *input*, *out comes*, *comparison person*, dan *equity-inequity*:

- *Input*

Merupakan sesuatu yang bernilai bagi pegawai yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah jam kerja, serta peralatan atau perlengkapan pribadi yang dipergunakan untuk pekerjaannya.

- *Out Comes*

Sesuatu yang dianggap bernilai oleh pegawai yang diperoleh dari pekerjaannya seperti upah/gaji, keuntungan sampingan, symbol, status penghargaan, serta kesempatan untuk berhasil atau ekspresi diri.

- *Comparison Person*

Pegawai membandingkan rasio *input-out comes* yang dimilikinya kepada orang lain. *Comparison person* ini dapat dilakukan pada pegawai lain di organisasi yang sama atau di tempat lain dan bisa juga dengan dirinya sendiri dimasa lampau.

- d. *Equity-Inequity*

Pegawai merasa adil apabila *input* yang diperoleh sama atau sebanding dengan rasio orang pembandingnya. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan (*over compensation inequity*), dapat menimbulkan kepuasan kerja atau ketidak puasan kerja. Tetapi bila perbandingan tersebut tidak seimbang atau merugikan (*under compensation inequity*) maka akan timbul ketidakpuasan.

### 3. *Two Factor Theory*

*Two factor theory* menjelaskan bahwa kepuasan kerja berbeda dengan ketidakpuasan kerja. Atrinya kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang berkelanjutan. Teori ini membagi situasi yang mempengaruhi sikap pegawai terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok penting yaitu kelompok *dissatisfiers* atau *hygiene factors* dan *satisfiers* atau *motivator*.

- a. *Dissatisfiers*

Meliputi hal-hal seperti: gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja, dan status. Jumlah tertentu dari *dissatisfiers* diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar pegawai seperti kebutuhan keamanan dan berkelompok. Apabila kebutuhan-kebutuhan tersebut tidak terpenuhi, pegawai akan merasa tidak puas, tetapi jika besarnya *dissatisfiers* memadai untuk kebutuhan tersebut, pegawai tidak lagi kecewa tetapi belum terpuaskan jika

terdapat jumlah yang memadai untuk faktor-faktor pekerjaan yang dinamakan *dissatisfiers*.

b. *Satisfiers* atau *Motivators*

Meliputi faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja, seperti prestasi, pengakuan (*recognition*), tanggung jawab, kemajuan (*advancement*), pekerjaan itu sendiri, dan kemungkinan untuk berkembang. *Satisfiers* merupakan karakteristik pekerjaan yang relevan dengan urutan kebutuhan yang lebih tinggi pada pegawai serta perkembangan psikologisnya. Adanya faktor ini akan menimbulkan kepuasan kerja, tetapi tidak adanya faktor ini tidaklah selalu menimbulkan kepuasan bagi pegawai namun hanya mengurangi ketidakpuasan, yang mampu memacu pegawai untuk dapat bekerja dengan baik dan bergairah (*motivator*) hanyalah kelompok *satisfiers*.

Salah satu model teori yang berkaitan dengan kepuasan kerja, yaitu teori yang dikemukakan oleh Edward Lawler yang dikenal dengan *Equity Model Theory* atau teori kesetaraan. Intinya teori ini menjelaskan kepuasan dan ketidakpuasan dengan pembayaran. Dalam perkembangannya, kepuasan dan ketidakpuasan dihubungkan dengan teori motivasi dari Maslow. Kepuasan berhubungan dengan kebutuhan dalam level yang tinggi (*higher order needs*), misalnya kebutuhan social dan kebutuhan aktualisasi diri, sedangkan pada ketidakpuasan berhubungan dengan kebutuhan psikologis, kebutuhan akan keamanan dan kenyamanan, serta dalam kadar tertentu kebutuhan sosial.

### **2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Banyak faktor yang telah diteliti sebagai faktor-faktor yang mungkin menentukan kepuasan kerja. Salah satunya menurut As'ad dalam Priansa (2018,p.301) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

### 1. Faktor Psikologi

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai, yang meliputi: minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.

### 2. Faktor Sosial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial, baik antara sesama pegawai, dengan atasannya maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaannya.

### 3. Faktor Fisik

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur dan sebagainya.

### 4. Faktor Finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem dan besarnya gaji atau upah, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Sedangkan menurut George dan Jones dalam Priansa (2018,p.302), faktor penentu kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

#### 1. Kepribadian

Kepribadian sebagai karakter yang melekat pada diri seseorang seperti perasaan, pemikiran, dan perilaku adalah determinan utama yang menunjang setiap orang yang berfikir dan merasakan mengenai pekerjaan atau kepuasan lainnya. Kepribadian memberi pengaruh terhadap pemikiran dan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya sebagai hal positif atau negatif. Seorang individu

pegawai yang agresif dan kompetitif akan memiliki target kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan individu pegawai yang tenang dan santai dalam bekerja.

## 2. Nilai-nilai

Nilai (*values*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karena nilai mencerminkan keyakinan pegawai atas hasil kerjanya dan tata cara pegawai harus berperilaku di tempat kerjanya. Pegawai dengan nilai kerja instristik yang kuat (berhubungan dengan jenis kerja itu sendiri) cenderung lebih puas dengan pekerjaannya yang menarik (*interesting*) dan berarti (*personally meaningful*) seperti pekerjaan yang bersifat sosial (*social work*) ketimbang pegawai dengan nilai kerja intristik yang lemah, meskipun pekerjaan bersifat sosial ini memerlukan waktu kerja yang panjang dan bayaran yang kecil. Pegawai dengan nilai kerja ekstristik yang kuat (berhubungan dengan konsekuensi kerja) cenderung lebih puas dengan pekerjaan yang di bayar tinggi tetapi jenis pekerjaannya monoton (*monotonous*) ketimbang pegawai dengan nilai ekstristik rendah.

## 3. Pengaruh Sosial

Determinan terakhir dari kepuasan kerja adalah pengaruh sosial atau sikap dan perilaku pegawai. Rekan kerja, budaya kerja, dan gaya hidup pegawai berpotensi untuk mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Misalnya, pegawai yang berasal dari keluarga yang mapan akan merasa tidak puas dengan pekerjaan sebagai guru sekolah dasar karena pendapatan yang diterima tidak sesuai dengan gaya hidup yang dijalannya selama ini. Pegawai yang tumbuh dari budaya yang menekankan pentingnya melakukan pekerjaan yang berguna bagi semua orang, seperti budaya Jepang, tentunya akan kurang puas dengan pekerjaan yang kompetitif.

#### 4. Situasi Kerja

Merupakan situasi yang terbentuk karena pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, supervisor, pegawai dengan level lebih rendah, kondisi fisik, wewenang, hubungan dengan pimpinan, pengawasan teknis, keberagaman, tugas dan kondisi kerja.

### 2.1.3 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Dampak perilaku dari kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja telah banyak diteliti dan dikaji. Banyak perilaku dan hasil kerja pegawai yang diduga merupakan hasil dari kepuasan atau ketidakpuasan kerja. Hal tersebut tidak hanya meliputi variabel kerja seperti kesehatan dan kepuasan hidup. Berikut ini diuraikan mengenai dampak kepuasan kerja pegawai :

1. Jacobs dan Solomon dalam Pransa (2018,p.294) menyatakan bahwa korelasi antara kepuasan kerja dan kinerja akan lebih tinggi pada pekerjaan dimana kinerja yang bagus dihargai di dibandingkan pada pekerjaan yang tidak memberikan penghargaan. Dalam kondisi seperti itu, pegawai yang memiliki kinerja baik mendapatkan penghargaan, dan penghargaan itu menyebabkan kepuasan kerja. Konsisten dengan prediksi mereka, Jacobs dan Solomon menemukan bahwa kinerja dan kepuasan kerja sangat berhubungan kuat ketika organisasi memberikan penghargaan terhadap kerja yang bagus.

2. *Organizational Citizenship Behavior*

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau yang lebih dikenal dengan perilaku ekstra peran adalah perilaku pegawai untuk membantu rekan kerja atau organisasi. OCB menurut Schnake dalam Priansa (2018,p.295) adalah perilaku di luar tuntutan pekerjaan. Perilaku ini meliputi tindakan sukarela pegawai untuk membantu rekan kerja mereka dan organisasi.



### 3. Prilaku Menghindar (*Withdrawal Behavior*)

Ketidakhadiran atau kemangkiran dan pindah kerja adalah perilaku-prilaku yang dilakukan pegawai untuk melarikan diri dari pekerjaan yang tidak memuaskan. Banyak teori yang menduga bahwa pegawai yang tidak menyukai pekerjaannya ada menghindarinya dengan cara yang bersifat permanen, yaitu berhenti atau keluar dari organisasi, atau sementara dengan cara tidak masuk kerja atau datang terlambat. Peneliti memandang *absenteeism* dan *turnover* merupakan fenomena yang saling berhubungan yang didasari oleh motivasi yang sama, yaitu melarikan diri dari pekerjaan yang sangat tidak memuaskan.

### 4. *Burnout*

*Burnout* adalah emosional *distress* atau keadaan psikologi yang dialami dalam bekerja. *Burnout* lebih merupakan emosi terhadap pekerjaan. Teori *burnout* mengatakan bahwa pegawai dalam keadaan *burnout* mengalami gejala-gejala kelelahan emosi dan motivasi kerja yang rendah, tetapi bukan depresi. Biasanya terjadi dalam pekerjaan yang langsung berhubungan dengan orang lain seperti pekerja kesehatan dan pekerja sosial. Maslach dan Jackson dalam Priansa (2018,p.296) menyatakan bahwa *burnout* terdiri dari tiga komponen yaitu: dispersonalisasi, *emotional exhaustion*, berkurangnya *personal accomplishment*.

### 5. Kesehatan Mental dan Fisik

Terdapat beberapa bukti tentang adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan kesehatan fisik dan mental. Suatu kajian longitudinal menyimpulkan bahwa ukuran-ukuran dari kepuasan kerja merupakan peramal yang baik bagi panjang umur (*longevity*) atau tentang kehidupan. Salah satu temuan yang penting dari kajian yang dilakukan oleh Kornhauser tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja adalah pada level setiap jabatan, persepsi dari pegawai bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dari kecakapan-

kecakapan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental tinggi. Sekor-sekor ini juga berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja dari level dan jabatan.

#### 6. Perilaku Kontraproduktif

Perilaku yang berlawanan dengan *organizational citizenship* adalah *counterproductive*. Perilaku ini terdiri dari tindakan yang dilakukan pegawai baik secara sengaja maupun yang tidak sengaja yang merugikan organisasi. Perilaku tersebut meliputi rekan kerja, penyerangan terhadap organisasi, sabotase, dan pencurian. Perilaku-perilaku tersebut mempunyai berbagai macam penyebab, tetapi seringkali dihubungkan dengan ketidakpuasan dan frustrasi di tempat kerja.

#### 7. Kepuasan Hidup

Saling mempengaruhi antara pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan merupakan faktor penting untuk memahami reaksi pegawai terhadap pekerjaannya. Kita cenderung untuk mempelajari kerja terutama di tempat kerja, tetapi pegawai juga berpengaruh oleh kejadian dan situasi di luar tempat kerjanya. Demikian juga sebaliknya, perilaku dan perasaan tentang sesuatu di luar pekerjaan dipengaruhi oleh pengalaman kerja. Kepuasan hidup berhubungan dengan perasaan seseorang tentang kehidupan secara keseluruhan. Hal itu dapat dinilai berdasarkan dimensi tertentu seperti kepuasan dengan area khusus dalam kehidupan, misalnya keluarga atau rekreasi. Dapat juga dinilai secara global sebagai keseluruhan kepuasan terhadap kehidupan.

#### **2.1.4 Pengukuran Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah bagaimana orang merasakan pekerjaan dan aspek-aspeknya. Ada beberapa alasan mengapa perusahaan harus benar-benar memperhatikan kepuasan kerja, yang dapat dikategorikan sesuai dengan fokus karyawan atau perusahaan, yaitu:

1. Manusia berhak diberlakukan dengan adil dan hormat, pandangan ini menurut perspektif kemanusiaan. Kepuasan kerja merupakan perluasan refleksi perlakuan yang baik. Penting juga memperlihatkan indikator emosional dan psikologis.
2. Perspektif kemanfaatan, bahwa kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku yang mempengaruhi fungsi-fungsi perusahaan. Perbedaan kepuasan kerja antara unit-unit organisasi dapat mendiagnosis potensi persoalan. Perusahaan yang percaya bahwa karyawan dapat dengan mudah diganti dan tidak berinvestasi dibidang karyawan maka akan dapat menghadapi bahaya. Biasanya berakibat tingginya tingkat *turnover*, diiringi dengan membengkaknya biaya pelatihan, gaji akan memunculkan perilaku yang sama dikalangan karyawan, yaitu mudah berganti-ganti perusahaan dan demikian kurang loyal.

#### **2.1.5 Indikator Kepuasan Kerja**

Penelitian Spector dalam Priansa (2018,p.292) ia menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan bagaimana perasaan pegawai terhadap pekerjaannya dan terhadap berbagai macam aspek dari pekerjaan tersebut, sehingga kepuasan kerja sangat berkaitan dengan sejauh mana pegawai puas atau tidak puas dengan pekerjaannya.

Dan ia dapat mengidentifikasi indikator kepuasan kerja dari sembilan aspek yaitu:

##### **1. Gaji**

Aspek ini mengukur kepuasan pegawai sehubungan dengan gaji yang diterimanya dan adanya kenaikan gaji, yaitu besarnya gaji yang diterima sesuai dengan tingkat yang dianggap sepadan. Upah dan

gaji memang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Upah dan gaji juga menggambarkan berbagai dimensi dari kepuasan kerja. Pegawai memandang gaji sebagai hak yang harus diterimanya atas kewajiban yang sudah dilaksanakannya.

## 2. Promosi

Aspek ini mengukur sejauh mana kepuasan pegawai sehubungan dengan kebijaksanaan promosi dan kesempatan untuk mendapatkan promosi. Promosi atau kesempatan untuk meningkatkan karier juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Pegawai akan melihat apakah organisasi memberikan kesempatan yang sama kepada setiap pegawainya untuk mendapatkan kenaikan jabatan ataukah hanya diperuntukkan bagi sebagian orang saja. Kebijaksanaan promosi ini harus dilakukan secara adil, yaitu setiap pegawai yang melakukan pekerjaan dengan baik mempunyai kesempatan yang sama untuk promosi.

## 3. Supervisi (hubungan dengan atasan)

Aspek ini mengukur kepuasan kerja seseorang terhadap atasannya. Pegawai lebih menyukai bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, mendengar pendapat dari bawahan, dan memusatkan perhatian kepada pegawai (*employed centered*) dari pada bekerja dengan pimpinan yang bersifat acuh tak acuh, kasar, dan memusatkan dirinya kepada pekerjaan (*job centered*).

## 4. Tunjangan Tambahan

Aspek ini mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap tunjangan tambahan yang diterimanya dari organisasi. Tunjangan tambahan diberikan kepada pegawai secara adil dan sebanding.

#### 5. Penghargaan

Aspek ini mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap penghargaan yang diberikan berdasarkan hasil kerja. Setiap individu ingin usaha, kerja keras, dan pengabdian yang dilakukannya untuk kemajuan organisasi dapat dihargai dengan semestinya.

#### 6. Prosedur dan Peraturan Kerja

Aspek ini mengukur kepuasan sehubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja. Hal-hal yang berhubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja mempengaruhi kepuasan kerja seorang individu, seperti birokrasi dan beban kerja.

#### 7. Rekan kerja

Aspek ini mengukur kepuasan kerja berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja. Rekan kerja yang memberikan dukungan terhadap rekannya yang lain, serta suasana kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Misalnya rekan kerja yang menyenangkan atau hubungan dengan rekan kerja yang rukun.

#### 8. Pekerjaan itu Sendiri

Aspek yang mengukur kepuasan kerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, seperti kesempatan untuk berekreasi dan variasi dari tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, pemerayaan pekerjaan, dan kompleksitas pekerjaan.

#### 9. Komunikasi

Aspek ini mengukur kepuasan yang berhubungan dengan komunikasi yang berlangsung dalam pekerjaan. Dengan komunikasi yang berlangsung lancar dalam organisasi, pegawai dapat lebih memahami tugas-tugasnya dan segala sesuatu yang terjadi di dalam organisasi.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai hubungan dengan penelitian yang saya lakukan seperti dijabarkan pada tabel berikut:

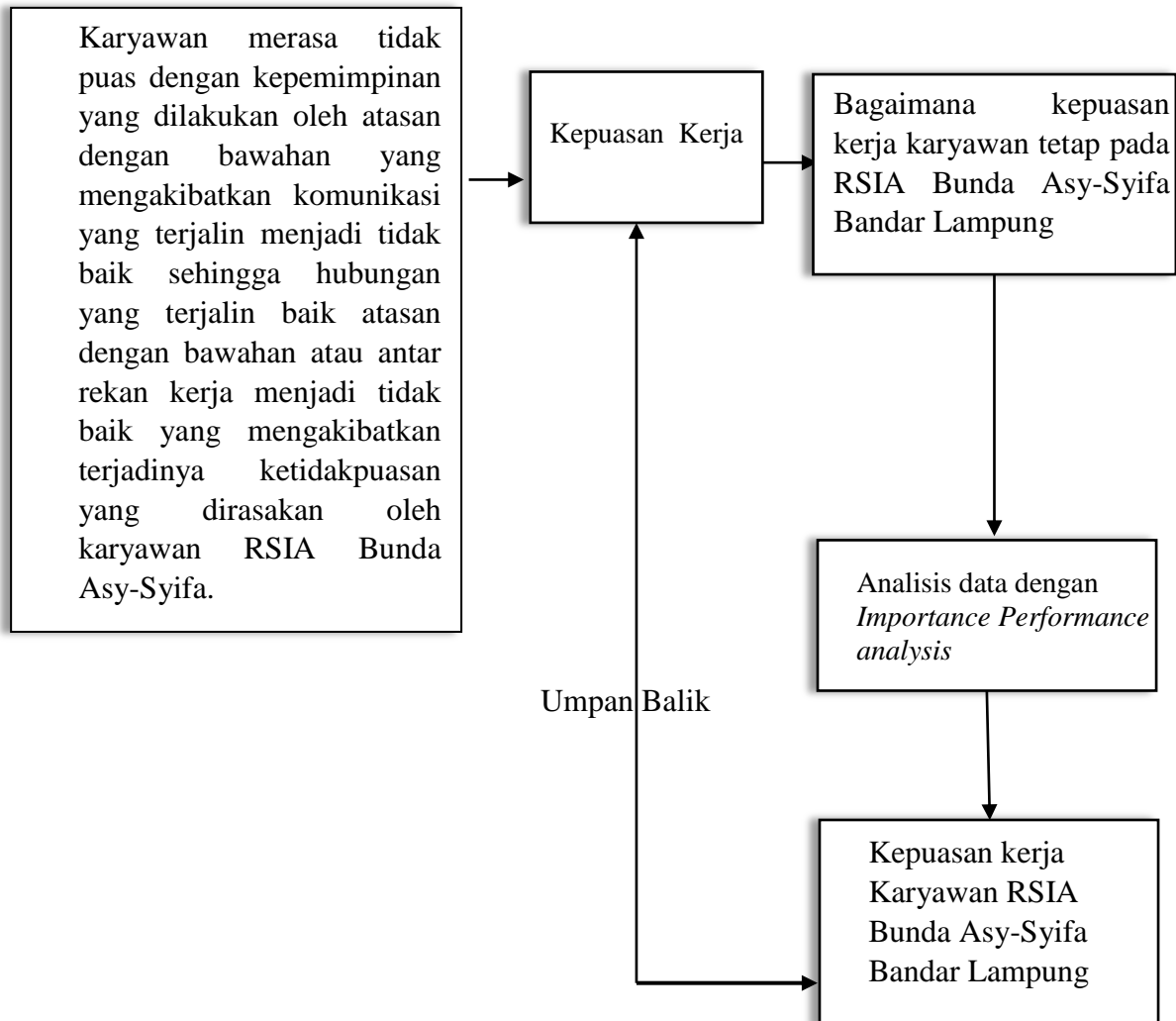
**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Hasil
1	Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Kemampuan, dan Kepuasan Terhadap Kinerja Karyawan RS PKU Muhammadiyah Gamping.	Dinanti Asih Pebriani	Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2	Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan (studi kasus pada karyawan kontrak PT. Kharisma Ide Nusantara Garmindo Cibitung - Bekasi)	Sabilla Nurul Imanda, Apriatni, Endang Prihatini, Reni Sinta Dewi	Berdasarkan hasil <i>important performance analysis</i> diperoleh kesimpulan bahwa rata rata total untuk variable kompensasi adalah sebesar 85,45% yang termasuk dalam kategori sangat puas, untuk variable pengawasan adalah sebesar 79,10% termasuk dalam kategori puas, untuk kategori pekerjaan itu sendiri adalah sebesar 75,91% termasuk dalam kategori puas, untuk kategori dalam hubungan kerja adalah sebesar 79,64% termasuk dalam kategori puas, untuk variable jaminan kerja adalah sebesar 75,13% termasuk dalam kategori puas.



3	Analisis Kepuasan Pelanggan dengan <i>Importance Performance Analysis</i> di SBU Laboratory CIBITUNG PT SUCOFINDO (PERSERO)	Johan Oscar Ong, Jati Pambudi	Hasil yang dianalisis dengan IPA maka dari 35 atribut yang termasuk pada 7 variabel tersebut maka ada 2 hal penting yang perlu di improvisasi yaitu mengenai atribut biaya jasa yang ditawarkan sesuai dengan kualitas dan paket harga yang ditawarkan agar terjangkau.
---	---	----------------------------------	---

### 2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana data dinyatakan dengan angka dan di analisis dengan Teknik statistic. Menurut Sugiyono (2017:8) metode penelitian merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti padapopulasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. *Importance Peformance Analysis* (IPA) merupakan alat analisis untuk mengukur hubungan antara persepsi karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan dalam Rambat Lupiyoadi (2015:240). Penelitian ini difokuskan pada Analisis kepuasan Kerja Karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung.

#### **3.2 Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Anwar Sanusi (2017:104) data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data primer didapat melalui responden, pengamatan serta pencatatan langsung tentang keadaan yang ada dilapangan. Sugiyono (2017:193) ini data berupa jawaban pada kuisisioner penelitian yang diberikan kepada karyawan tetap RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2017:137) metode pengumpulan data dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan sekunder. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah **Penelitian Lapangan (*Field Research*)** Dalam metode penelitian lapangan menggunakan teknik kuesioner. Teknik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke

lapangan penelitian untuk memperoleh data-data berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini kuesioner dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada karyawan tetap RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung. Jenis kuesioner tersebut adalah pertanyaan terstruktur dan pertanyaan tidak terstruktur. Pertanyaan terstruktur adalah pertanyaan yang jawabannya telah ditentukan sebelumnya, Sehingga responden cukup memilih jawaban yang telah disediakan pada pertanyaan tersebut. Sedangkan pertanyaan tidak terstruktur adalah daftar pertanyaan yang memberi kebebasan kepada responden untuk menjawab pertanyaan itu dengan cara yang bebas, menurut pengertiannya sendiri, menurut logikanya sendiri, dengan memakai istilah dan gaya bahasanya sendiri.

Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala interval. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu:

**Tabel 3.1**  
**Perhitungan Menggunakan Tipe *Interval***

Skala Pengukuran Kinerja	Skor	Skala Pengukuran Harapan	Skor	Skala
Sangat Puas (SP)	5	Sangat Setuju (SS)	5	Interval
Puas (P)	4	Setuju (S)	4	
Cukup Puas (CP)	3	Cukup Setuju (CS)	3	
Tidak Puas (TP)	2	Tidak Setuju (TS)	2	
Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Anwar Sanusi (2017:87) populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Maka populasi dalam penelitian ini adalah

karyawan tetap pada RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung, sebanyak 100 karyawan.

### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2017:38) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam menentukan data yang akan diteliti, Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan yaitu purposive sampling. Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui penyebaran kuisisioner karena yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah karyawan tetap pada RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung sebanyak 30 Karyawan tetap yang terdiri dari . 8 orang perawat, 8 orang dokter, 6 orang bidan, 2 orang petugas administrasi, 2 orang petugas keamanan dan 1 orang IT user, 3 orang customer service.

### **3.5 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2017:38). Variabel penelitian ini adalah variabel tunggal (*single variable*) yaitu variabel Kepuasan Kerja Karyawan.

### **3.6 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional merupakan variabel yang diungkapkan dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktis, secara riil, secara nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Konsep Variabel	Definisi Operasional	Indikator	skala
Kepuasan Kerja	Spector dalam Priansa (2018, p.292) mengemukakan kepuasan kerja berkaitan dengan bagaimana perasaan pegawai terhadap pekerjaannya dan terhadap berbagai macam aspek dari pekerjaan tersebut, sehingga kepuasan kerja sangat berkaitan dengan sejauh mana pegawai puas atau tidak puas dengan pekerjaannya.	Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak dengan apa yang telah dikerjakan oleh karyawan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gaji</li> <li>2. Tunjangan tambahan</li> <li>3. Penghargaan</li> <li>4. Komunikasi</li> <li>5. Pekerjaan itu sendiri</li> <li>6. Supervise</li> <li>7. Promosi</li> <li>8. Prosedur dan peraturan kerja</li> <li>9. Rekan kerja</li> </ol> <p>Menurut Spector dalam Priansa (2018,p.292)</p>	Interval

Sumber : Data Diolah, 2019

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

Langkah awal yang akan dilakukan dalam analisis ini adalah dengan pengolahan data. Pengolahan data dilakukan dengan mempergunakan kalkulator dan komputer program SPSS (*Statistical Program for Social Science Versi 2.0*). Sebelum melakukan perhitungan IPA maka kuesioner yang digunakan harus terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya.

#### 3.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah alat ukur yang digunakan dalam pengukuran yang dapat digunakan untuk melihat tidak adanya perbedaan antara data yang didapat oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti Lupoadi dan Ikhsan (2015, P.36). Uji validitas dimaksudkan untuk menguji ketepatan item-item dalam kuisisioner, apakah item-item yang ada mampu menggambarkan dan menjelaskan variabel yang diteliti. Hal ini membuat peneliti menguji validitas

dengan kuisioner yang langsung diberikan kepada Karyawan tetap medis dan non medis RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur ketepatan suatu ukuran atau alat pengukur kehandalan. Suatu ukuran atau alat ukur yang dapat dipercaya harus memiliki reliabilitas yang tinggi. Jika alat ukur tersebut digunakan berkali – kali, dan hasilnya juga akan serupa. Uji reliabilitas pada penelitian ini, menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Program for Social Science Versi 2.0*).

**Tabel 3.3**  
**Interprestasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi**

Koefisien r	Reliabilitas
0.8000 – 1.0000	Sangat tinggi
0.6000 – 0.7999	Tinggi
0.4000 – 0.5999	Sedang/cukup
0.2000 – 0.3999	Rendah
0.0000 – 0.1999	Sangat rendah

*Sumber: Sugiyono 2010.*

### 3.8 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif yang mana pada analisis ini penulis hanya mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### 3.8.1 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa dalam Rambat Lupiyoadi (2015:240), mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan kerja karyawan RSIA Bandar Lampung menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau *Importance Performance Analysis* sebagai berikut :

Adapun perhitungannya sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian tingkat kinerja

Yi : Skor penilaian tingkat harapan

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan. Diagram kartesius sangat diperlukan dalam penjabaran unsur – unsur tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja atau kepuasan konsumen. Diagram kartesius dibuat dengan suatu bagan yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik - titik (X, Y). Variabel X (sumbu horizontal) dan Y (sumbu vertikal) masing - masing akan mengisi skor tingkat kualitas pelayanan dan skor untuk harapan. Untuk menjabarkan atribut – atribut pada diagram kartesius digunakan rumus:

Dimana:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

Xi : Skor rata - rata tingkat kinerja

Yi : Skor rata - rata tingkat kepentingan

Xi : Total skor tingkat kinerja

Yi : Total skor tingkat kepentingan

N : Jumlah responden

### **Analisis Indeks Kepuasan (IK)**

Indeks Kepuasan (IK) dapat dihitung dengan rumus:

$$IK = PP - EX$$

Keterangan:

IK: Indeks Kepuasan karyawan



PP: Perceived Performance (kinerja)

EX: Expectations (harapan )

Apabila perceived performance melebihi expectation maka karyawan akan memperoleh kepuasan, dan sebaliknya jika perceived performance lebih kecil dari expectations maka karyawan tidak memperoleh kepuasan (Sunyoto, 2013: 39)

Selanjutnya untuk menentukan titik kordinat atau nilai rata – rata X dan rata – rata Y pada diagram kartesius dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{n_1} X_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{n_1} Y_i}{K}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  : Rata – rata skor tingkat kinerja

$\bar{Y}$  : Rata – rata skor tingkat harapan

K : Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan tidak memperoleh kepuasan (Sunyoto, 2013: 39)

Tingkat Kepentingan

A Prioritas Utama	B Pertahankan Prestasi
C Prioritas Rendah	D Berlebihan

Tingkat Kinerja

**Gambar 3.1 Kuadran Kartesius**

Keterangan:

Kuadran A :Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh karyawan namun tidak terlaksana dengan baik oleh perusahaan.

Kuadran B :Menunjukan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan dan sudah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan.

Kuadran C :Menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh karyawan dan tidak terlaksana dengan baik oleh perusahaan.

Kuadran D :Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh perusahaan namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh perusahaan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Deskripsi adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di lihat dari karakteristik responden antara lain:

##### **4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden**

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dari hasil pengujian data kuesioner yang telah dilakukan penulis dalam penelitian ini diperoleh dari karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, umur dan pendidikan yang ditujukan pada Karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
Laki-Laki	7
Perempuan	23
<b>Total</b>	<b>30</b>

*Sumber: Data diolah tahun 2019.*

Dari tabel 4.1 karakteristik responden Berdasarkan jenis kelamin, karyawan RSIA Bunda RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung didominasi dengan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 23 orang.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Umur	Jumlah
1	20 Tahun - 25 Tahun	11 Orang
2	26 Tahun - 30 Tahun	10 Orang
3	31 Tahun - 35 Tahun	8 Orang
4	36 - 40 Tahun	1 Orang
<b>Total</b>		<b>30 Orang</b>

*Sumber: Data diolah 2019.*

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan umur, karyawan RSIA Bunda RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung didominasi dengan responden berumur 26 Tahun – 30 Tahun sebanyak 10 orang.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan**

Pendidikan	Jumlah
SMA/SMK	1
Diploma (D3)	15
Sarjana (S1)	11
Pasca Sarjana (S2)	3
<b>Total</b>	<b>30</b>

*Sumber: Data diolah tahun 2019.*

Dari tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan, karyawan RSIA Bunda RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung didominasi dengan responden berpendidikan Diploma (D3) sebanyak 15 orang.

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik responden berdasarkan Lama Kerja**

Pendidikan	Jumlah
0 – 2 Tahun	8
3 – 5 Tahun	17
6 – 8 Tahun	5
>10 Tahun	0
<b>Total</b>	<b>30</b>

*Sumber: Data diolah tahun 2019.*

Dari table 4.4 karakteristik responden berdasarkan lama kerja karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung didominasi dengan responden dengan lama kerja selama 3 – 5 Tahun sebanyak 17 orang.

#### 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi hasil jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran skuesioner adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja**  
**Karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa**

No.	Pernyataan	Kinerja									
		SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Gaji yang diberikan sesuai dengan standar	1	3.3	2	6.7	3	10.0	24	80.0	0	0.0
2	Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar	3	10.0	10	33.3	13	43.3	4	13.3	0	0.0
3	Penilaian promosi yang dilakukan berdasarkan hasil kerja	7	23.3	5	16.7	12	40.0	6	20.0	0	0.0
4	Promosi jabatan dilakukan secara obyektif	5	16.7	9	30.0	12	40.0	4	13.3	0	0.0
5	Atasan obyektif dalam menilai kinerja karyawan	5	16.7	10	33.3	10	33.3	5	16.7	0	0.0
6	Atasan konsisten dalam menerapkan peraturan	4	13.3	7	23.3	13	43.3	6	20.0	0	0.0
7	Bonus yang diberikan sesuai dengan kinerja	3	10.0	8	26.7	13	43.3	6	20.0	0	0.0
8	Tunjangan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	3	10.0	7	23.3	12	40.0	8	26.7	0	0.0
9	Atasan memberikan pujian pada karyawan yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik	1	3.3	8	26.7	10	33.3	11	36.7	0	0.0
10	Penghargaan yang diterima dapat menambah semangat	2	6.7	7	23.3	9	30.0	12	40.0	0	0.0
11	Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan	3	10.0	6	20.0	11	36.7	10	33.3	0	0.0
12	Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan	3	10.0	8	26.7	12	40.0	7	23.3	0	0.0

13	Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik	6	20.0	6	20.0	12	40.0	6	20.0	0	0.0
14	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya	5	16.7	7	23.3	12	40.0	6	20.0	0	0.0
15	Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik	1	3.3	9	30.0	12	40.0	8	26.7	0	0.0
16	Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan	2	6.7	9	30.0	9	30.0	9	30.0	1	3.3
17	Komunikasi antar rekan kerja terjalin dengan baik	3	10.0	12	40.0	11	36.7	4	13.3	0	0.0
18	Komunikasi yang terjalin membuat lebih nyaman saat menjalankan pekerjaan	5	16.7	10	33.3	10	33.3	5	16.7	0	0.0

Sumber: Data diolah 2019.

Tabel 4.5 diketahui pengukuran tingkat kinerja menyatakan bahwa karyawan sangat puas dengan responden yang paling tinggi terdapat pada pernyataan 3 dengan jumlah jawaban 7 orang (23,3%) dengan item pernyataan Penilaian promosi yang dilakukan berdasarkan hasil kerja dan untuk jawaban tidak puas responden paling tinggi terdapat pada pernyataan 1 dengan jumlah jawaban 24 orang (80%) dengan item pernyataan gaji yang diberikan sesuai dengan standar.

**Tabel 4.6**

**Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan  
Karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa**

No.	Pernyataan	Harapan									
		SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Gaji yang diberikan sesuai dengan standar	9	30.0	16	53.3	5	16.7	0	0.0	0	0.0
2	Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar	4	13.3	8	26.7	12	40.0	6	20.0	0	0.0
3	Penilaian promosi yang dilakukan berdasarkan hasil kerja	2	6.7	9	30.0	13	43.3	6	20.0	0	0.0
4	Promosi jabatan dilakukan secara obyektif	2	6.7	7	23.3	14	46.7	7	23.3	0	0.0
5	Atasan obyektif dalam menilai kinerja karyawan	3	10.0	8	26.7	15	50.0	4	13.3	0	0.0
6	Atasan konsisten dalam menerapkan peraturan	4	13.3	9	30.0	10	33.3	7	23.3	0	0.0
7	Bonus yang diberikan sesuai	8	26.7	13	43.3	9	30.0	0	0.0	0	0.0

	dnegan kinerja										
8	Tunjangan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	1	3.3	9	30.0	16	53.3	4	13.3	0	0.0
9	Atasan memberikan pujian pada karyawan yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik	3	10.0	7	23.3	10	33.3	10	33.3	0	0.0
10	Penghargaan yang diterima dapat menambah semangat	1	3.3	9	30.0	13	43.3	7	23.3	0	0.0
11	Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan	2	6.7	7	23.3	15	50.0	6	20.0	0	0.0
12	Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan	3	10.0	8	26.7	13	43.3	6	20.0	0	0.0
13	Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik	3	10.0	8	26.7	13	43.3	6	20.0	0	0.0
14	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya	4	13.3	7	23.3	12	40.0	7	23.3	0	0.0
15	Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik	3	10.0	9	30.0	12	40.0	6	20.0	0	0.0
16	Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan	8	26.7	11	36.7	11	36.7	0	0.0	0	0.0
17	Komunikasi antar rekan kerja terjalin dengan baik	3	10.0	8	26.7	13	43.3	6	20.0	0	0.0
18	Komunikasi yang terjalin membuat lebih nyaman saat menjalankan pekerjaan	3	10.0	5	16.7	11	36.7	11	36.7	0	0.0

Sumber: Data diolah 2019.

Tabel 4.6 diketahui pengukuran tingkat kinerja menyatakan bahwa karyawan sangat setuju dengan responden yang paling tinggi terdapat pada pernyataan 1 dengan jumlah jawaban 9 orang (30%) dengan item pernyataan gaji yang diberikan sesuai dengan standar dan untuk jawaban tidak setuju responden paling tinggi terdapat pada pernyataan 18 dengan jumlah jawaban 11 orang (36,7%) dengan item pernyataan komunikasi yang terjalin membuat lebih nyaman saat menjalankan pekerjaan.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Banyaknya responden untuk uji coba sejauh ini belum ada ketentuan yang mensyaratkannya namun disarankan sekitar 30 responden oleh sebab itu maka diujicobakan pada 30 responden. Uji validitas dilakukan

dengan menggunakan program SPSS 20.0. Kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila  $Sig < Alpha$ , maka valid dan apabila  $Sig > Alpha$ , maka tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja**  
**Karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa**

Pertanyaan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 01	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 02	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 03	0,015	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 04	0,005	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 05	0,011	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 06	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 07	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 08	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 09	0,014	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 10	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,015	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 15	0,004	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 17	0,017	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 18	0,006	0,05	Sig < Alpha	Valid

*Sumber: Data diolah tahun 2019.*

Tabel 4.7 hasil uji untuk variabel kepuasan kerja tingkat kinerja sebanyak 18 butir pernyataan diperoleh nilai Sig lebih kecil dari nilai Alpha (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna tingkat kinerja berstatus valid.



**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan**  
**Karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa**

Pertanyaan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 01	0,022	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 02	0,012	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 03	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 04	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 05	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 06	0,003	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 07	0,004	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 08	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 09	0,021	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 10	0,022	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,005	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,009	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 14	0,017	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 15	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 16	0,004	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 17	0,007	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 18	0,017	0,05	Sig < Alpha	Valid

*Sumber: Data diolah tahun 2019.*

Tabel 4.8 hasil uji untuk variabel kepuasan kerja tingkat harapan sebanyak 18 butir pernyataan diperoleh nilai Sig lebih kecil dari nilai Alpha (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna tingkat kinerja berstatus valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20.0 diperoleh hasil pengujian reliabilitas kuesioner digunakan rumus *alpha chronbach*. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja**

	Nilai Alpha Chronbach	Reliabilitas
Tingkat Kinerja	0,970	Sangat Tinggi
Tingkat Harapan	0,956	Sangat Tinggi

*Sumber: Data diolah tahun 2019.*

Tabel hasil perhitungan *Alpha Chronbach* untuk variabel kepuasan kerja karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa tingkat kinerja dan kepuasan kerja karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa tingkat harapan menghasilkan nilai *Alpha Chronbach* untuk variabel kepuasan kerja karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa tingkat kinerja sebesar 0,970 dapat di simpulkan instrumen tersebut mempunyai reliabilitas sangat tinggi dan variabel kepuasan kerja karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa tingkat harapan sebesar 0,956 di simpulkan instrumen tersebut mempunyai reliabilitas sangat tinggi.

### 4.3 Hasil Analisis Data

#### 4.3.1. *Important Performance Analysis (IPA)*

Hasil kuesioner yang sudah diolah maka peneliti mendapatkan data olahan yang siap untuk dianalisis menggunakan diagram kartesius sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan**  
**Karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa**

No.	Pernyataan	Kinerja	Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Skor Kepuasan
1	Gaji yang diberikan sesuai dengan standar	70	94	2,33	3,13	-0.8
2	Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar	102	100	3,4	3,33	0.07
3	Penilaian promosi yang dilakukan berdasarkan hasil kerja	103	97	3,43	3,23	0.2
4	Promosi jabatan dilakukan secara obyektif	105	94	3,5	3,13	0.37
5	Atasan obyektif dalam menilai kinerja karyawan	105	100	3,5	3,33	0.17
6	Atasan konsisten dalam menerapkan peraturan	99	100	3,5	3,33	0.17
7	Bonus yang diberikan sesuai dnegan kinerja	98	89	3,3	2,97	0.33

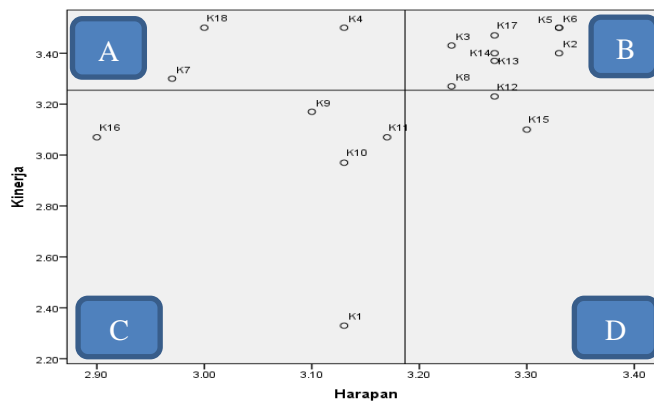
8	Tunjangan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	95	97	3,27	3,23	0.04
9	Atasan memberikan pujian pada karyawan yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik	89	93	3,17	3,1	0.07
10	Penghargaan yang diterima dapat menambah semangat	89	94	2,97	3,13	-0.16
11	Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan	92	95	3,07	3,17	-0.1
12	Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik	97	98	3,23	3,27	-0.04
13	Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik	102	98	3,4	3,27	0.13
14	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya	101	98	3,37	3,27	0.1
15	Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik	93	99	3,1	3,3	-0.2
16	Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan	92	87	3,07	2,9	0.17
17	Komunikasi antar rekan kerja terjalin dengan baik	104	98	3,47	3,27	0.2
18	Komunikasi yang terjalin membuat lebih nyaman saat menjalankan pekerjaan	105	90	3,5	3	0.5
<b>Jumlah</b>		<b>1741</b>	<b>1721</b>	<b>58,58</b>	<b>57,36</b>	<b>1.22</b>
<b>Rata – Rata</b>		<b>96,72</b>	<b>95,61</b>	<b>3,25</b>	<b>3,19</b>	<b>0.07</b>

Sumber: Data diolah tahun 2019.

Tabel 4.11 terdapat rata – rata  $\bar{X}$  sebesar 3,25 dan rata – rata  $\bar{Y}$  sebesar 3,19 yang didapat dari perhitungan :

Selanjutnya unsur – unsur diatas, digambarkan pada diagram berikut:

Y



X

Gambar 4.1 Diagram Kartesius

Dari diagram kartesius diatas, menunjukkan bahwa letak unsur – unsur kepuasan karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa terbagi menjadi 4 bagian sebagai berikut:

**Kuadran A:**

Menunjukkan atribut – atribut yang dianggap penting oleh karyawan namun belum terlaksana dengan baik oleh perusahaan. Atribut yang berada dalam kuadran A sebagai berikut:

- a. Promosi jabatan dilakukan secara obyektif (*item 4*)
- b. Bonus yang diberikan sesuai dengan kinerja (*item 7*)
- c. Komunikasi yang terjalin membuat lebih nyaman saat menjalankan pekerjaan (*item 18*)

Dengan demikian atribut-atribut tersebut menjadi skala prioritas utama oleh pihak perusahaan yang harus diperbaiki.

**Kuadran B:**

Menunjukkan atribut – atribut yang dianggap penting untuk karyawan dan sudah terlaksana dengan baik oleh perusahaan. Atribut yang berada dalam kuadran B sebagai berikut :

- a. Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar (*item 2*)
- b. Penilaian promosi yang dilakukan berdasarkan hasil kerja (*item3*)
- c. Atasan obyektif dalam menilai kinerja karyawan (*item 5*)
- d. Atasan konsisten dalam menerapkan peraturan (*item 6*)
- e. Tunjangan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan (*item 8*)
- f. Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik (*item 12*)
- g. Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik (*item 13*)
- h. Seluruh rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya (*item14*)
- i. Komunikasi antar rekan kerja terjalin dengan baik (*item 17*)

Dengan demikian atribut-atribut tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak perusahaan, karena atribut-atribut yang ada didalamnya sudah berjalan dengan baik.

**Kuadran C:**

Menunjukkan bahwa atribut –atribut yang dianggap kurang penting oleh karyawan dan tidak terlaksana dengan baik oleh perusahaan. Atribut yang termasuk dalam kuadran C sebagai berikut :

- a. Gaji yang diberikan sesuai dengan standar (*item 1*)
- b. Atasan memberikan pujian pada karyawan yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik (*item 9*)
- c. Penghargaan yang diterima dapat menambah semangat (*item 10*)
- d. Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan (*item 11*)
- e. Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan (*item 16*)

Dengan demikian atribut-atribut tersebut dapat diabaikan atau mempunyai skala prioritas pembenahan bagi pihak perusahaan.

**Kuadran D:**

Menunjukkan atribut – atribut yang dianggap kurang penting oleh perusahaan namun dilaksanakan berlebihan oleh perusahaan. menjadi faktor kepuasan kerja karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa yang tidak ada pada kuadran ini. Atribut yang termasuk dalam kuadran C sebagai berikut :

- a. Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik (*item 12*)
- b. Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik (*item 15*)

Dengan demikian atribut-atribut tersebut berlebihan dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu lebih baik pihak perusahaan mengalokasikan sumber dayanya untuk prioritas utama terlebih dahulu.

**Tabel 4.12**  
**Perhitungan Rata – Rata Variabel Kinerja Dan Harapan Karyawan**  
**Untuk Mencapai Kepuasan Kerja RSIA Bunda Asy-Syifa**

No.	Pernyataan	Kinerja	Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
		$X_i$	$Y_i$		
<b>Gaji</b>					
1	Gaji yang diberikan sesuai dengan standar	2,33	3,13	<b>2,87</b>	<b>3,23</b>
2	Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar	3,4	3,33		
<b>Promosi</b>					
3	Penilaian promosi yang dilakukan berdasarkan hasil kerja	3,43	3,23	<b>3,47</b>	<b>3,18</b>
4	Promosi jabatan dilakukan secara obyektif	3,5	3,13		
<b>Supervisi</b>					
5	Atasan obyektif dalam menilai kinerja karyawan	3,5	3,33	<b>3,5</b>	<b>3,33</b>
6	Atasan konsisten dalam menerapkan peraturan	3,5	3,33		
<b>Tunjangan Tambahan</b>					
7	Bonus yang diberikan sesuai dengan kinerja	3,3	2,97	<b>3,29</b>	<b>3,10</b>
8	Tunjangan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	3,27	3,23		
<b>Penghargaan</b>					
9	Atasan memberikan pujian pada karyawan yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik	3,17	3,1	<b>3,07</b>	<b>3,12</b>
10	Penghargaan yang diterima dapat menambah semangat	2,97	3,13		
<b>Prosedur Dan Peraturan Kerja</b>					
11	Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan	3,07	3,17	<b>3,15</b>	<b>3,22</b>
12	Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan	3,23	3,27		
<b>Rekan Kerja</b>					
13	Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik	3,4	3,27	<b>3,39</b>	<b>3,27</b>
14	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya	3,37	3,27		
<b>Pekerjaan Itu Sendiri</b>					
15	Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik	3,1	3,3	<b>3,09</b>	<b>3,10</b>
16	Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan	3,07	2,9		
<b>Komunikasi</b>					
17	Komunikasi antar rekan kerja terjalin dengan baik	3,47	3,27	<b>3,49</b>	<b>3,14</b>
18	Komunikasi yang terjalin membuat lebih nyaman saat menjalankan pekerjaan	3,5	3		

Dibawah ini disajikan tabel rata – rata determinan Kepuasan kerja yang menjadi faktor Kepuasan kerja di RSIA Bunda Asy-Syifa.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian Kinerja :

1. Tingkat kesesuaian karyawan  $> 100\%$ , berarti kepuasan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh perusahaan.
2. Tingkat kesesuaian karyawan  $= 100\%$ , berarti kepuasan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh perusahaan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian  $< 100\%$  berarti kepuasan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh perusahaan.

Dalam tingkat kesesuaian  $< 100\%$  dapat dijelaskan lagi sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Rentang Skala Kepuasan Kerja**

Skala Interval	Katagori
$>100$	Sangat Puas
$=100$	Puas
66 – 99	Kurang Puas
33 – 65	Tidak Puas
0 – 32	Sangat Tidak Puas

*Sumber : Supranto, 2006*

**Tabel 4.14**  
**Nilai Rata – Rata Determinan Kepuasan Kerja**  
**Karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa**

No.	Determinan Kepuasan Kerja	Kinerja X	Harapan Y	Tingkat Kesesuaian	Kategori
1	Gaji	2,87	3,23	88,85	Kurang Puas
2	Promosi	3,47	3,18	109,12	Sangat Puas
3	Supervisi	3,5	3,33	105,11	Sangat Puas
4	Tunjangan Tambahan	3,29	3,10	106,13	Sangat Puas
5	Penghargaan	3,07	3,12	98,40	Kurang Puas
6	Prosedur dan Peraturan kerja	3,15	3,22	97,83	Kurang Puas
7	Rekan Kerja	3,39	3,27	103,67	Sangat Puas
8	Pekerjaan Itu Sendiri	3,09	3,10	99,68	Kurang Puas
9	Komunikasi	3,49	3,14	111,15	Sangat Puas
	Rata-Rata			102,21	Sangat Puas

*Sumber : Data diolah 2019*

Berdasarkan tabel 4.14 kepuasan kerja karyawan di RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung, hasil rata-rata tingkat harapan dengan tingkat kepuasan karyawan diperoleh hasil rata-rata sebesar 102,21 Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung berada pada kategori “sangat puas” yang berarti bahwa setiap atribut tersebut sudah melebihi harapan mengenai kepuasan.

#### **4.4 Pembahasan**

Hasil perhitungan nilai menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA) didapat yang pertama berada dalam kuadran A terdapat atribut-atribut yang dianggap penting oleh perusahaan namun belum terlaksana dengan baik, 3 atribut yang berada di dalam kuadran ini salah satunya yaitu komunikasi yang baik diharapkan akan membangun lingkungan kerja yang nyaman. Kedua berada dalam kuadran B terdapat atribut-atribut yang dianggap penting dan sudah terlaksana dengan baik, 9 atribut yang berada di dalam kuadran B ini salah satunya yaitu atasan obyektif dalam menilai kinerja karyawan yang diharapkan tidak ada pembedaan perlakuan yang dilakukan atasan dengan karyawan. Ketiga berada dalam kuadran C terdapat atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan tidak terlaksana dengan baik oleh perusahaan, salah satu atribut yang terdapat dalam kuadran ini yaitu gaji yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan peraturan pemberian gaji yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Terakhir terdapat atribut-atribut yang dianggap kurang penting namun dilaksanakan berlebihan oleh perusahaan salah satunya yaitu peraturan yang ditetapkan harusnya dijalankan dengan baik namun pada kenyataannya hal tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Dengan hasil perhitungan rata-rata penilaian kinerja pelaksanaan perusahaan dengan harapan karyawan atas masing-masing atribut kepuasan kerja pada tabel tingkat kesesuaian didapat penilaian tertinggi berada pada atribut komunikasi dengan tingkat kesesuaian sebesar 111,5 dengan demikian hal ini masuk dalam kategori sangat puas. Hal ini terlihat pada beberapa atribut yang



masuk dalam determinan kepuasan kerja dari tingkat yang di harapkan oleh karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Hasil analisis data atas kepuasan kerja pada RSIA Bunda Asy-Syifa dengan metode *Importance Performace Analysis* (IPA), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kuadran A
  - Promosi jabatan dilakukan secara obyektif.
  - Bonus yang diberikan sesuai dengan kinerja.
  - Komunikasi yang terjalin membuat lebih nyaman saat menjalankan pekerjaan.
2. Kuadran B
  - Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar
  - Penilaian promosi yang dilakukan berdasarkan hasil kerja
  - Atasan obyektif dalam menilai kinerja karyawan
  - Atasan konsisten dalam menerapkan peraturan
  - Tunjangan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan
  - Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik
  - Seluruh rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya
  - Komunikasi antar rekan kerja terjalin dengan baik
3. Kuadran C
  - Gaji yang diberikan sesuai dengan standar.
  - Atasan memberikan pujian pada karyawan yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik.
  - Penghargaan yang diterima dapat menambah semangat.
  - Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan.
  - Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan

#### 4. Kuadran D

- Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik
- Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik

#### 5. Tingkat Kepuasan

Secara keseluruhan tingkat kepuasan berada pada atribut komunikasi dengan nilai sebesar 115,15 dengan kategori sangat puas. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum karyawan pada RSIA Bunda Asy-Syifa untuk atribut-atribut yang diuji berada pada kategori sangat puas.

### 5.2 Saran

Hasil dari perhitungan dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran kepada pihak RSIA Bunda Asy-Syifa sebagai berikut:

#### 5.2.1 Bagi RSIA BundaAsy-Syifa

1. Gaji yang diberikan harus sesuai dengan standar agar dapat memenuhi kebutuhan setiap karyawan. Karena dari hasil wawancara yang dilakukan gaji yang diterima oleh karyawan tidak sesuai dengan standar yang ditentukan, hal itu dipengaruhi oleh lama kerja dan tingkat Pendidikan. Seharusnya pihak dari Bunda Asy-Syifa memberikan gaji yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan agar karyawan merasa puas dan dapat meningkatkan kualitas pekerjaan yang diberikan kepada setiap karyawan.
2. Promosi jabatan di RSIA Bunda Asy-Syifa harus dilakukan secara obyektif serta penilaian kerja yang diberikan harus sesuai dengan kinerja karyawan tersebut. Setiap karyawan diberikan kesempatan untuk meningkatkan karir, sehingga dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap RSIA Bunda Asy-Syifa. Apabila karyawan diberikan kesempatan yang sama dalam pengembangan karirnya, maka karyawan akan merasa puas dengan kebijakan yang diberikan oleh pihak RSIA Bunda Asy-Syifa karena dilakukan secara adil.

3. Atasan harus obyektif dalam menilai kinerja karyawan serta konsisten dalam menerapkan peraturan. Karena karyawan akan merasa lebih nyaman bekerja dengan atasan yang bersifat mendukung, hangat, dan bersahabat. Sehingga karyawan akan bersemangat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh pihak RSIA Bunda Asy-Syifa.
  
4. Komunikasi antar karyawan di RSIA Bunda Asy-Syifa harus terjalin dengan baik agar mampu melaksanakan tugas yang diberikan. Karena adanya hubungan yang terjalin antar karyawan ataupun karyawan dengan atasan akan menjamin para karyawan memahami tugas-tugas dan segala sesuatu yang terjadi di RSIA Bunda Asy-Syifa.

## DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2017, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Andriyani, Nofa. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Kontrak di PT.PLN (PERSERO) Sektor Pembangkitan Tarahan. IIB Darmajaya. Lampung.
- Bangun, Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Bangun, Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Budi Santoso Anton. 2013. Analisis Kepuasan Kerja Pegawai. Volume 1 no 10. Universitas Widyatama. Bandung.
- Donni Juni Priansa. 2018. Perencanaan dan Pengembangan SDM. Penerbit : Alfabeta Bandung.
- Hasibuan, Malayu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta . Bumi Aksara.
- Herman, Irvan. 2016. Analisis Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Tenaga Paramedis Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru. Riau.
- Imanda Nurul Sabilla, Endang Prihatini Aprianti, Shinta Dewi Reni. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Kerja karyawan. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Linda, Windayanti. 2018. Pengaruh Kompensasi Non Finansial, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Volume 3. Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis. Indonesia.

Lupiyoadi, Rambat. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Manskura Aidil, Eliza, Tarumun Suardi. 2017. *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di PT Perkebunan Nusantara V Kebun SEI Rokan Kecamatan Pagar antapatah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu*. Volume 19 no 1. Universitas Riau. Pekanbaru.

Rivai Veithzal Zainal. 2015. *Manajemen Sumberdaya Manusia Untuk Perusahaan*; Raja Grafindo Persada. Bandung.

Sanusi, Anwar. 2017. *Data Primer Sekunder*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*; Penerbit CV Alfabeta, Bandung.

Sumber lain:

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/65109/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/9007/Bab%202.pdf?sequence=10>

[http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/2010/5/128600027\\_File5.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/2010/5/128600027_File5.pdf)

<http://chandrabayuu.blogspot.com/2014/03/promosi-jabatan.html>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/48869/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

<http://eprints.umm.ac.id/35178/3/jiptummpp-gdl-bintiwinar-48273-3-babii.pdf>

# ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN RSIA BUNDA ASY-SYIFA BANDAR LAMPUNG

Ambar Mumpuni, SE  
Fakultas Ekonomi Bisnis, Institute IIB Darmajaya  
Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 93, Bandar Lampung, Lampung, 35141  
[Ambarmumpunii@gmail.com](mailto:Ambarmumpunii@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan penyebaran kuisioner dan jumlah populasi sampel yang berpartisipasi sebanyak 30 responden. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis dengan metode IPA, didapat nilai terbesar berada pada atribut promosi jabatan dengan nilai sebesar 3,5 dan masuk pada kuadran A yaitu menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh karyawan namun belum terlaksana dengan baik. Supervisi dan komunikasi memiliki nilai sebesar sebesar 3,5 dan masuk pada kudran B yaitu menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting untuk karyawan dan sudah terlaksana dengan baik. Sedangkan nilai terendah berada pada atribut gaji sebesar 2,33 dan masuk pada kuadran C yaitu menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut dianggap kurang penting oleh karyawan dan tidak terlaksana dengan baik. Hasil indeks kepuasan berada pada atribut komunikasi dengan nilai sebesar 115,15% dengan kategori sangat puas. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum karyawan pada RSIA Bunda Asy-Syifa untuk atribut-atribut yang diuji berada pada kategori sangat puas.

Kata Kunci: *Kepuasan Kerja*

**ABSTRACT**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan penyebaran kuisioner dan jumlah populasi sampel yang berpartisipasi sebanyak 30 responden. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis dengan metode IPA, didapat nilai terbesar berada pada atribut promosi jabatan dengan nilai sebesar 3,5 dan masuk pada kuadran A yaitu menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh karyawan namun belum terlaksana dengan baik. Supervisi dan komunikasi memiliki nilai sebesar sebesar 3,5 dan masuk pada kudran B yaitu menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting untuk karyawan dan sudah terlaksana dengan baik. Sedangkan nilai terendah berada pada atribut gaji sebesar 2,33 dan masuk pada kuadran C yaitu menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut dianggap kurang penting oleh karyawan dan tidak terlaksana dengan baik. Hasil indeks kepuasan berada pada atribut komunikasi dengan nilai sebesar 115,15% dengan kategori sangat puas. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum karyawan pada RSIA Bunda Asy-Syifa untuk atribut-atribut yang diuji berada pada kategori sangat puas.

Kata Kunci: *Kepuasan Kerja*



## I. Pendahuluan

Sumber daya manusia yang berkualitas sangat mempengaruhi kinerja didalam setiap perusahaan, maka perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada setiap karyawan agar mereka mampu bekerja secara optimal. Kepuasan karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu gaji, tunjangan, promosi jabatan, hubungan dengan rekan kerja dan lain-lain. Faktor-faktor tersebut harus diberikan oleh perusahaan supaya karyawan dapat merasa puas sehingga dalam pelaksanaan tugas yang diberikan dapat terselesaikan sesuai dengan harapan perusahaan. Robbins dalam Priansa (2018, p.291) mengemukakan, bahwa kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi, secara cepat maupun perlahan.

Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan

lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan. Dimana setiap individu didalam organisasi tersebut berhak mendapat perlakuan secara adil dan hormat karena dengan perlakuan yang baik akan menimbulkan rasa puas terhadap apa yang telah diberikan oleh perusahaan, karena manusia memiliki tingkat emosional dan psikologis yang berbeda-beda.

Hasil pra survey pada tabel 1.2 yang dilakukan oleh peneliti dengan 10 orang karyawan yang ada pada RSIA Bunda Asy-Syifa dinyatakan bahwa berdasarkan 9 indikator kepuasan kerja, pada kategori puas yang tertinggi terdapat pada indikator promosi jabatan dan prosedur peraturan kerja, dalam hal ini maka promosi jabatan yang diberikan RSIA Bunda Asy-Syifa dilihat dari keberhasilan kerja yang dicapai, lama

kerja, tingkat kedisiplinan serta kemampuan dalam melakukan pekerjaan. Sedangkan untuk prosedur kerja untuk indikator prosedur peraturan kerja RSIA Bunda Asy-Syifa sudah memberikan prosedur kerja yang sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan, karyawan diberikan waktu kerja yang proporsional, peraturan yang ada sudah dijalankan dengan baik dan karyawan juga diberikan jadwal kerja yang sudah dipertimbangkan dengan baik.

Gaji yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat kinerja yang diberikan, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan gaji tersebut diberikan sesuai dengan standar dan upah yang telah ditetapkan pemerintah sehingga karyawan sudah merasa puas dengan gaji yang diterima dari RSIA Bunda Asy-Syifa.

Tunjangan yang diberikan sama seperti gaji, dilihat dari tingkat jabatan, pendidikan dan lama kerja, untuk indikator tanggung jawab yang diberikan berdasarkan jabatan yang diberikan, semakin tinggi jabatan yang dimiliki semakin besar pula tanggung jawab yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Untuk indikator hubungan dengan atasan berada pada point

tertinggi dalam kategori tidak puas, hal ini dapat dilihat dari ketidaksesuaian harapan dengan kenyataan yang diberikan perusahaan salah satunya atasan kurang memberi pujian kepada karyawan yang telah melaksanakan tugasnya, sehingga karyawan merasa tidak puas dengan atasan. Selanjutnya yaitu hubungan dengan rekan kerja yang tidak harmonis, membuat karyawan merasa tidak puas dalam bekerja dan komunikasi yang tidak berlangsung secara maksimal.

Hasil pra survey yang dilakukan dinyatakan bahwa ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan disebabkan oleh kepemimpinan yang dilakukan oleh atasan yang dianggap kurang memperhatikan pekerjaan yang dilakukan bawahannya, sehingga berimbas terjadinya hubungan yang kurang baik yang terjadi antara atasan dengan bawahannya. Masalah ini dapat menyebabkan karyawan kurang puas dengan apa yang diberikan oleh pihak RSIA Bunda Asy-syifa karena dianggap atasan tidak memperhatikan pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan. Selain itu komunikasi antar karyawan dengan atasan juga tidak terjalin dengan baik, sehingga harapan yang diinginkan oleh karyawan tidak

bias terpenuhi dengan baik sehingga kepuasan yang mereka rasakan masih kurang.

Kondisi yang terjadi saat ini pada RSIA Bunda Asy-Syifa terkait dengan hubungan antar karyawan menunjukkan adanya hubungan kerja yang kurang mendukung atas upaya pihak manajemen dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis khususnya antar karyawan. Kenyataan tersebut dapat dibuktikan dengan adanya kelompok-kelompok kerja dan masing-masing kurang memberikan dukungan dan pada akhirnya komunikasi antar karyawan tidak dapat berjalan secara maksimal. Sikap antar karyawan yang kurang baik tersebut dengan ditunjukkan adanya persaingan antar karyawan dalam merebut simpati dari pimpinan, dengan menggunakan berbagai cara dengan harapan pimpinan selalu memperhatikan keberadaan seorang karyawan tersebut dan berdampak berkurangnya pencapaian atas kinerja masing-masing karyawan di RSIA Bunda Asy-Syifa.

Faktor lain yang menjadi penyebab karyawan merasa tidak puas akan pekerjaannya yaitu hubungan dengan atasan yang kurang baik. Hal ini dikarenakan adanya ketidaksesuaian

antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh karyawan. Atasan dianggap kurang mendukung terhadap pekerjaan yang sedang dikerjakan oleh karyawan, dan tidak memberikan pujian atas kinerja yang telah dilakukan oleh karyawan. Dengan demikian karyawan merasa kurang dihargai atas tanggung jawab yang telah mereka kerjakan, sehingga mengakibatkan perusahaan kesulitan dalam mencapai target perusahaan, karena ketidak mampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal. Hubungan yang baik tidak hanya dari atasan kepada bawahan, namun bisa juga dari sesama karyawan, ataupun dari bawahan kepada atasan. Rekan kerja juga memiliki peran yang penting dalam menentukan puas atau tidaknya karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan. munculnya ketidakpuasan karyawan sebagian besar dipengaruhi oleh hubungan kerja dengan atasan. Karyawan merasa kurangnya rasa tanggung jawab atas pengawasan kerja yang diberikan atasan kepada mereka sehingga karyawan merasa kurang bermanfaat bagi perusahaan.

Faktor-faktor diatas merupakan penyebab terjadinya ketidakpuasan karyawan, sehingga berimbas pada

komunikasi yang tidak baik antar rekan kerja maupun rekan kerja dengan atasan, karena komunikasi berperan penting bagi hubungan yang terjalin dalam sebuah perusahaan. Apabila komunikasi yang terjalin kurang baik maka akan berakibat pada tidak terselesaikannya tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan yang berdampak tidak tercapainya tujuan perusahaan.

## II. Landasan Teori

Kepuasan kerja merupakan persepsi yang di rasakan individu terhadap pekerjaan yang dilakukan mereka. 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 yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.

Robbins dalam Priansa (2018,p.291) mengemukakan, bahwa kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Noe at. El. Dalam

bangun Wilson ( 2012,p.327) menyatakan bahwa kepuasan kerja terdiri dari 3 aspek penting, kepuasan merupakan suatu fungsi nilai, perbedaan dan perbedaan menurut tenaga kerja yang mengenai seharusnya mereka terima.

### Indikator Kepuasan Kerja

Penelitian Spector dalam Priansa (2018,p.292) ia menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan bagaimana perasaan pegawai terhadap pekerjaannya dan terhadap berbagai macam aspek dari pekerjaan tersebut, sehingga kepuasan kerja sangat berkaitan dengan sejauh mana pegawai puas atau tidak puas dengan pekerjaannya.

Dan ia dapat mengidentifikasi indikator kepuasan kerja dari sembilan aspek yaitu:

#### 1. Gaji

Aspek ini mengukur kepuasan pegawai sehubungan dengan gaji yang diterimanya dan adanya kenaikan gaji, yaitu besarnya gaji yang diterima sesuai dengan tingkat yang dianggap sepadan. Upah dan gaji memang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Upah dan gaji juga menggambarkan berbagai dimensi dari kepuasan kerja. Pegawai

memandang gaji sebagai hak yang harus diterimanya atas kewajiban yang sudah dilaksanakannya.

## 2. Promosi

Aspek ini mengukur sejauh mana kepuasan pegawai sehubungan dengan kebijaksanaan promosi dan kesempatan untuk mendapatkan promosi. Promosi atau kesempatan untuk meningkatkan karier juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Pegawai akan melihat apakah organisasi memberikan kesempatan yang sama kepada setiap pegawainya untuk mendapatkan kenaikan jabatan ataukah hanya diperuntukkan bagi sebagian orang saja. Kebijaksanaan promosi ini harus dilakukan secara adil, yaitu setiap pegawai yang melakukan pekerjaan dengan baik mempunyai kesempatan yang sama untuk promosi.

## 3. Supervisi (hubungan dengan atasan)

Aspek ini mengukur kepuasan kerja seseorang terhadap atasannya. Pegawai lebih menyukai bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, mendengar pendapat dari

bawahan, dan memusatkan perhatian kepada pegawai (*employed centered*) dari pada bekerja dengan pimpinan yang bersifat acuh tak acuh, kasar, dan memusatkan dirinya kepada pekerjaan (*job centered*).

## 4. Tunjangan Tambahan

Aspek ini mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap tunjangan tambahan yang diterimanya dari organisasi. Tunjangan tambahan diberikan kepada pegawai secara adil dan sebanding.

## 5. Penghargaan

Aspek ini mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap penghargaan yang diberikan berdasarkan hasil kerja. Setiap individu ingin usaha, kerja keras, dan pengabdian yang dilakukannya untuk kemajuan organisasi dapat dihargai dengan semestinya.

## 6. Prosedur dan Peraturan Kerja

Aspek ini mengukur kepuasan sehubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja. Hal-hal yang berhubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja mempengaruhi kepuasan kerja seorang individu, seperti birokrasi dan beban kerja.

## 7. Rekan kerja

Aspek ini mengukur kepuasan kerja berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja. Rekan kerja yang memberikan dukungan terhadap rekannya yang lain, serta suasana kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Misalnya rekan kerja yang menyenangkan atau hubungan dengan rekan kerja yang rukun.

#### 8. Pekerjaan itu Sendiri

Aspek yang mengukur kepuasan kerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, seperti kesempatan untuk berekreasi dan variasi dari tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, pemerdayaan pekerjaan, dan kompleksitas pekerjaan.

#### 9. Komunikasi

Aspek ini mengukur kepuasan yang berhubungan dengan komunikasi yang berlangsung dalam pekerjaan. Dengan komunikasi yang berlangsung lancar dalam organisasi, pegawai dapat lebih memahami tugas-tugasnya dan segala sesuatu yang terjadi di dalam organisasi.

### III. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana data dinyatakan dengan angka dan di analisis dengan Teknik statistic. Menurut Sugiyono (2017:8) metode penelitian merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti padapopulasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. *Importance Peformance Analysis* (IPA) merupakan alat analisis untuk mengukur hubungan antara persepsi karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan dalam Rambat Lupiyoadi (2015:240). Penelitian ini difokuskan pada Analisis kepuasan Kerja Karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung. Menurut Anwar Sanusi (2017:87) populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Maka populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap pada RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung, sebanyak 100 karyawan.

Menurut Sugiyono (2017:38) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam menentukan data yang akan diteliti, Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan yaitu purposive sampling. Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui penyebaran kuisioner karena yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah karyawan tetap pada RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung sebanyak 30 Karyawan tetap yang terdiri dari . 8 orang perawat, 8 orang dokter, 6 orang bidan, 2 orang petugas administrasi, 2 orang petugas keamanan dan 1 orang IT user, 3 orang customer service.

### **Metode Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif yang mana pada analisis ini penulis hanya mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### **3.8.1 Importance Performance**

##### **Analysis (IPA)**

Analisis untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa dalam Rambat Lupiyoadi

(2015:240), mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan kerja karyawan RSIA Bandar Lampung menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau *Importance Performance Analysis* sebagai berikut :

Adapun perhitungannya sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian tingkat kinerja

Yi : Skor penilaian tingkat harapan

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan. Diagram kartesius sangat diperlukan dalam penjabaran unsur – unsur tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja atau kepuasan konsumen. Diagram kartesius dibuat dengan suatu bagan yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik - titik (X, Y). Variabel X (sumbu horizontal) dan Y (sumbu vertikal) masing - masing akan mengisi skor



tingkat kualitas pelayanan dan skor untuk harapan. Untuk menjabarkan atribut – atribut pada diagram kartesius digunakan rumus:

Dimana:

$X_i$  : Skor rata - rata tingkat kinerja

$Y_i$  : Skor rata - rata tingkat kepentingan

$X_i$  : Total skor tingkat kinerja

$Y_i$  : Total skor tingkat kepentingan

$N$  : Jumlah responden

### Analisis Indeks Kepuasan (IK)

Indeks Kepuasan (IK) dapat dihitung dengan rumus:

$$IK = PP - EX$$

Keterangan:

IK: Indeks Kepuasan karyawan

PP: Perceived Performance (kinerja)

EX: Expectations (harapan )

Apabila perceived performance melebihi expectation maka karyawan akan memperoleh kepuasan, dan sebaliknya jika perceived performance lebih kecil dari expectations maka karyawan tidak memperoleh kepuasan (Sunyoto, 2013: 39)

Selanjutnya untuk menentukan titik kordinat atau nilai rata – rata X dan rata – rata Y pada diagram kartesius dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{n_1} X_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{n_1} Y_i}{K}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  : Rata – rata skor tingkat kinerja

$\bar{Y}$  : Rata – rata skor tingkat harapan

$K$  : Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan

karyawan tidak memperoleh kepuasan (Sunyoto, 2013: 39)

Tingkat Kepentingan

A Prioritas Utam    B.Pertahankan Prestasi



Keterangan:

Kuadran A :Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh karyawan namun tidak terlaksana dengan baik oleh perusahaan.

Kuadran B :Menunjukan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan dan sudah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan.

Kuadran C :Menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh



karyawan dan tidak terlaksana dengan baik oleh perusahaan.

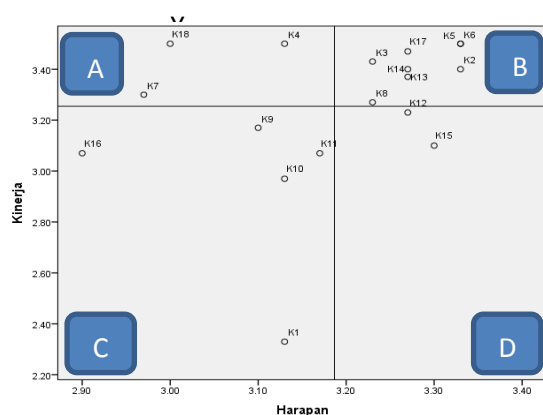
Kuadran D :Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh perusahaan namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh perusahaan.

#### IV. Hasil dan Pembahasan

##### **Important Performance Analysis (IPA)**

Hasil kuesioner yang sudah diolah maka peneliti mendapatkan data olahan yang siap untuk dianalisis menggunakan diagram kartesius sebagai berikut:

Selanjutnya unsur – unsur diatas, digambarkan pada diagram berikut:



**Gambar 4.1 Diagram Kartesius**

Dari diagram kartesius diatas, menunjukkan bahwa letak unsur – unsur kepuasan karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa terbagi menjadi 4 bagian sebagai berikut:

##### **Kuadran A:**

Menunjukkan atribut – atribut yang dianggap penting oleh karyawan namun belum terlaksana dengan baik oleh perusahaan. Atribut yang berada dalam kuadran A sebagai berikut:

- Promosi jabatan dilakukan secara obyektif (*item 4*)
- Bonus yang diberikan sesuai dengan kinerja (*item 7*)
- Komunikasi yang terjalin membuat lebih nyaman saat menjalankan pekerjaan (*item 18*)

Dengan demikian atribut-atribut tersebut menjadi skala prioritas utama oleh pihak perusahaan yang harus diperbaiki.

##### **Kuadran B:**

Menunjukkan atribut – atribut yang dianggap penting untuk karyawan dan sudah terlaksana dengan baik oleh perusahaan. Atribut yang berada dalam kuadran B sebagai berikut :

- Gaji yang diterima dapat memenuhi k  $\chi$  an dasar (*item 2*)
- Penilaian promosi yang dilakukan berdasarkan hasil kerja (*item3*)
- Atasan obyektif dalam menilai kinerja karyawan (*item 5*)
- Atasan konsisten dalam menerapkan peraturan (*item 6*)

- e. Tunjangan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan (*item 8*)
- f. Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik (*item 12*)
- g. Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik (*item 13*)
- h. Seluruh rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya (*item 14*)
- i. Komunikasi antar rekan kerja terjalin dengan baik (*item 17*)

Dengan demikian atribut-atribut tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak perusahaan, karena atribut-atribut yang ada didalamnya sudah berjalan dengan baik.

#### **Kuadran C:**

Menunjukkan bahwa atribut –atribut yang dianggap kurang penting oleh karyawan dan tidak terlaksana dengan baik oleh perusahaan. Atribut yang termasuk dalam kuadran C sebagai berikut :

- a. Gaji yang diberikan sesuai dengan standar (*item 1*)
- b. Atasan memberikan pujian pada karyawan yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik (*item 9*)
- c. Penghargaan yang diterima dapat menambah semangat (*item 10*)
- d. Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan (*item 11*)

- e. Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan (*item 16*)

Dengan demikian atribut-atribut tersebut dapat diabaikan atau mempunyai skala prioritas pembenahan bagi pihak perusahaan.

#### **Kuadran D:**

Menunjukkan atribut – atribut yang dianggap kurang penting oleh perusahaan namun dilaksanakan berlebihan oleh perusahaan. menjadi faktor kepuasan kerja karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa yang tidak ada pada kuadran ini. Atribut yang termasuk dalam kuadran C sebagai berikut :

- a. Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik (*item 12*)
  - b. Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik (*item 15*)
- Dengan demikian atribut-atribut tersebut berlebihan dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu lebih baik pihak perusahaan mengalokasikan sumber dayanya untuk prioritas utama terlebih dahulu.

#### **V. Kesimpulan**

Hasil analisis data atas kepuasan kerja pada RSIA Bunda Asy-Syifa dengan metode *Importance Performnace Analysis* (IPA), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kuadran A
  - Promosi jabatan dilakukan secara obyektif.
  - Bonus yang diberikan sesuai dengan kinerja.
  - Komunikasi yang terjalin membuat lebih nyaman saat menjalankan pekerjaan.
2. Kuadran B
  - Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar
  - Penilaian promosi yang dilakukan berdasarkan hasil kerja
  - Atasan obyektif dalam menilai kinerja karyawan
  - Atasan konsisten dalam menerapkan peraturan
  - Tunjangan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan
  - Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik
  - Seluruh rekan kerja bertanggung jawab atas pekerjaannya
  - Komunikasi antar rekan kerja terjalin dengan baik
3. Kuadran C
  - Gaji yang diberikan sesuai dengan standar.
  - Atasan memberikan pujian pada karyawan yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik.
4. Kuadran D
  - Penghargaan yang diterima dapat menambah semangat.
  - Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan.
  - Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan
4. Kuadran D
  - Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik
  - Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik
5. Tingkat Kepuasan
 

Secara keseluruhan tingkat kepuasan berada pada atribut komunikasi dengan nilai sebesar 115,15 dengan kategori sangat puas. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum karyawan pada RSIA Bunda Asy-Syifa untuk atribut-atribut yang diuji berada pada kategori sangat puas.

## VI. Daftar Pustaka

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2017, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Andriyani, Nofa. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Kontrak di PT.PLN (PERSERO)

- Sektor Pembangkitan Tarahan. IIB Darmajaya. Lampung.
- Bangun, Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Bangun, Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Budi Santoso Anton. 2013. Analisis Kepuasan Kerja Pegawai. Volume 1 no 10. Universitas Widyatama. Bandung.
- Donni Juni Priansa. 2018. Perencanaan dan Pengembangan SDM. Penerbit : Alfabeta Bandung.
- Hasibuan, Malayu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta . Bumi Aksara.
- Herman, Irvan. 2016. Analisis Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Tenaga Paramedis Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru. Riau.
- Imanda Nurul Sabilla, Endang Prihatini Aprianti, Shinta Dewi Reni. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Kerja karyawan. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Linda, Windayanti. 2018. Pengaruh Kompensasi Non Finansial, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Volume 3. Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis. Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. Praktikum Metode Riset Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Manskura Aidil, Eliza, Tarumun Suardi. 2017. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di PT Perkebunan Nusantara V Kebun SEI Rokan Kecamatan Pagar antapatah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. Volume 19 no 1. Universitas Riau. Pekanbaru.
- Rivai Veithzal Zainal. 2015. Manajemen Sumberdaya Manusia Untuk Perusahaan; Raja Grafindo Persada. Bandung.
- Sanusi, Anwar. 2017. Data Primer Sekunder. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D; Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Sumber lain:

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/65109/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/9007/Bab%202.pdf?sequence=10>

[http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/2010/5/128600027\\_File5.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/2010/5/128600027_File5.pdf)

<http://chandrabayuu.blogspot.com/2014/03/promosi-jabatan.html>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/48869/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

<http://eprints.umm.ac.id/35178/3/jiptumpp-gdl-bintiwinar-48273-3-babii.pdf>



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, JURUSAN MANAJEMEN,  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG**

Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No.93 Bandar Lampung. Lampung 35142

Hal : Permohonan Dalam Bantu Pengisian Kuesioner Responden

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Sdr/i: Responden RSIA Bunda Asy-Syifa Di Bandar Lampung.

Dengan Hormat,

Berkenaan dengan pelaksanaan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir untuk Program Studi Strata Satu (S1), Jurusan Manajemen IIB Darmajaya, Bandar Lampung, dengan judul penelitian tentang “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan RSIA Bunda Asy-Syifa Bandar Lampung”. Dalam hal ini pekenankan saya memperkenalkan identitas diri sebagai penulis dalam penelitian ini:

Nama : Ambar Mumpuni

Npm : 1512110159

Jurusan : Manajemen

Berdasarkan pernyataan dalam kuesioner ini semata-mata untuk memperoleh data-data syarat dalam pelaksanaan penelitian ini. oleh karenanya diharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr, agar mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan keadaan dan pengalaman selama ini terhadap Kepuasan Kerja selama bekerja pada RSIA Bunda Asy-Syifa. Atas perhatian dan kerjasama yang baik dalam memberikan informasi dari Bapak/Ibu Sdr/i, saya mengucapkan banyak terimakasih.

Bandar Lampung, 11 Februari 2019

Hormat saya,

**Ambar Mumpuni**

Npm: 1512110159

## KUESIONER PENELITIAN

No	
Kuesioner	

### PETUNJUK PENGISIAN :

1. Jawablah pernyataan ini menurut pendapat anda dengan jujur dan tanpa dipengaruhi orang lain.
2. Pernyataan harus dijawab semua jangan sampai ada yang terlewatkan
3. Pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda ( √ ) pada kolom yang disediakan.

### IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....

Jenis Kelamin :  Laki – Laki  Perempuan

Usia : .....

Pendidikan Terakhir :  SMA/SMK  Diploma (D3)  
 Sarjana (S1)  Pasca Sarjana (S2)

Lama Kerja : .....







## Lampiran 2

### Jawaban Kuisisioner Kinerja

K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	Total
2	4	5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	64
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	39
2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	42
4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	74
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	58
3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	53
4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	63
3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	58
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	85
2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	43
2	3	4	5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	5	4	4	3	3	64
2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	42
2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	45
2	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	72
2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	57
2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	5	55
2	5	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	5	4	64
2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	56
2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	82
2	4	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	48
2	4	5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	5	4	4	4	4	3	66
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	3	43
2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	47
2	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	74
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	59
2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	1	3	3	51
2	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	2	3	4	59
2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	54
2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	3	78
2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	2	46
70	102	103	105	105	99	98	95	89	89	92	97	102	101	93	92	104	105	1741
2,33	3,40	3,43	3,50	3,50	3,30	3,27	3,17	2,97	2,97	3,07	3,23	3,40	3,37	3,10	3,07	3,47	3,50	

### Lampiran 3

#### Jawaban Kuisisioner Harapan

H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	Total
2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	40
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5	68
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	40
3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	46
3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	71
4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	61
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	53
4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	4	3	5	2	65
3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
3	4	5	5	5	4	3	5	2	4	4	5	3	5	3	4	5	5	74
2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	41
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	66
2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	38
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	49
3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	70
4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	62
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	51
4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	3	69
3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	58
3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	5	2	4	4	73
3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	42
3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	54
4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	53
2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	44
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	61
4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	67
3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	56
3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	62
4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	64
3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	5	5	4	3	5	2	67
94	100	97	94	100	100	89	97	93	94	95	98	98	98	99	87	98	90	1721
3,13	3,33	3,23	3,13	3,33	3,33	2,97	3,23	3,10	3,13	3,17	3,27	3,27	3,27	3,30	2,90	3,27	3,00	

**Lampiran 4**  
**Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan**

<b>kinerja</b>	<b>harapan</b>	<b>tingkat kesesuaian</b>	<b>X</b>	<b>Y</b>
70	94	74,47	2,33	3,13
102	100	102,00	3,4	3,33
			2,87	3,23
103	97	106,19	3,43	3,23
105	94	111,70	3,5	3,13
			3,47	3,18
105	100	105,00	3,5	3,33
99	100	99,00	3,5	3,33
			3,50	3,33
98	89	110,11	3,3	2,97
95	97	97,94	3,27	3,23
			3,29	3,10
89	93	95,70	3,17	3,1
89	94	94,68	2,97	3,13
			3,07	3,12
92	95	96,84	3,07	3,17
97	98	98,98	3,23	3,27
			3,15	3,22
102	98	104,08	3,4	3,27
101	98	103,06	3,37	3,27
			3,39	3,27
93	99	93,94	3,1	3,3
92	87	105,75	3,07	2,9
			3,09	3,10
104	98	106,12	3,47	3,27
105	90	116,67	3,5	3
			3,49	3,14
<b>1741</b>	<b>1721</b>		<b>84,385</b>	<b>82,905</b>
96,72	95,61	101,23	3,25	3,19

**Lampiran 5**  
**Karakteristik Responden**

**Jenis\_Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	7	23.3	23.3	23.3
Valid Perempuan	23	76.7	76.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
22	1	3.3	3.3	3.3
24	4	13.3	13.3	16.7
25	6	20.0	20.0	36.7
26	2	6.7	6.7	43.3
27	2	6.7	6.7	50.0
Valid 28	4	13.3	13.3	63.3
30	2	6.7	6.7	70.0
31	4	13.3	13.3	83.3
32	3	10.0	10.0	93.3
33	1	3.3	3.3	96.7
36	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
D3	15	50.0	50.0	50.0
S1	11	36.7	36.7	86.7
Valid S2	3	10.0	10.0	96.7
SMK	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Lama\_Kerja**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	13.3	13.3	13.3
2	4	13.3	13.3	26.7
3	8	26.7	26.7	53.3
Valid 4	4	13.3	13.3	66.7
5	5	16.7	16.7	83.3
6	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Lampiran 6**  
**Hasil Kuisisioner Kinerja**

K1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	24	80,0	80,0	80,0
3	3	10,0	10,0	90,0
4	2	6,7	6,7	96,7
5	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	13,3	13,3	13,3
3	13	43,3	43,3	56,7
4	10	33,3	33,3	90,0
5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	20,0	20,0	20,0
3	12	40,0	40,0	60,0
4	5	16,7	16,7	76,7
5	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	13,3	13,3	13,3
3	12	40,0	40,0	53,3
Valid 4	9	30,0	30,0	83,3
5	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	16,7	16,7	16,7
3	10	33,3	33,3	50,0
Valid 4	10	33,3	33,3	83,3
5	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	20,0	20,0	20,0
3	13	43,3	43,3	63,3
Valid 4	7	23,3	23,3	86,7
5	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	



K7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	20,0	20,0	20,0
3	13	43,3	43,3	63,3
Valid 4	8	26,7	26,7	90,0
5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	26,7	26,7	26,7
3	12	40,0	40,0	66,7
Valid 4	7	23,3	23,3	90,0
5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	11	36,7	36,7	36,7
3	10	33,3	33,3	70,0
Valid 4	8	26,7	26,7	96,7
5	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	12	40,0	40,0	40,0
3	9	30,0	30,0	70,0
Valid 4	7	23,3	23,3	93,3
5	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	10	33,3	33,3	33,3
3	11	36,7	36,7	70,0
Valid 4	6	20,0	20,0	90,0
5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	23,3	23,3	23,3
3	12	40,0	40,0	63,3
Valid 4	8	26,7	26,7	90,0
5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	20,0	20,0	20,0
3	12	40,0	40,0	60,0
Valid 4	6	20,0	20,0	80,0
5	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	20,0	20,0	20,0
3	12	40,0	40,0	60,0
Valid 4	7	23,3	23,3	83,3
5	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	26,7	26,7	26,7
3	12	40,0	40,0	66,7
Valid 4	9	30,0	30,0	96,7
5	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	3,3	3,3	3,3
2	9	30,0	30,0	33,3
3	9	30,0	30,0	63,3
4	9	30,0	30,0	93,3
5	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	13,3	13,3	13,3
3	11	36,7	36,7	50,0
4	12	40,0	40,0	90,0
5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

K18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	16,7	16,7	16,7
3	10	33,3	33,3	50,0
4	10	33,3	33,3	83,3
5	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Lampiran 7  
Hasil Kuisisioner Harapan

H1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	23,3	23,3	23,3
3	14	46,7	46,7	70,0
Valid 4	7	23,3	23,3	93,3
5	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

H2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	13,3	13,3	13,3
3	15	50,0	50,0	63,3
Valid 4	8	26,7	26,7	90,0
5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

H3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	23,3	23,3	23,3
3	10	33,3	33,3	56,7
Valid 4	9	30,0	30,0	86,7
5	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

H4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	9	30,0	30,0	30,0
3	13	43,3	43,3	73,3
4	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

H5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	13,3	13,3	13,3
3	16	53,3	53,3	66,7
4	9	30,0	30,0	96,7
5	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

H6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	10	33,3	33,3	33,3
3	10	33,3	33,3	66,7
4	7	23,3	23,3	90,0
5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

## H7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	23,3	23,3	23,3
3	13	43,3	43,3	66,7
Valid 4	9	30,0	30,0	96,7
5	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

## H8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	20,0	20,0	20,0
3	15	50,0	50,0	70,0
Valid 4	7	23,3	23,3	93,3
5	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

## H9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	20,0	20,0	20,0
3	13	43,3	43,3	63,3
Valid 4	8	26,7	26,7	90,0
5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

H10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	20,0	20,0	20,0
3	13	43,3	43,3	63,3
Valid 4	8	26,7	26,7	90,0
5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

H11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	23,3	23,3	23,3
3	12	40,0	40,0	63,3
Valid 4	7	23,3	23,3	86,7
5	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

H12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	20,0	20,0	20,0
3	12	40,0	40,0	60,0
Valid 4	9	30,0	30,0	90,0
5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	



H13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	36,7	36,7	36,7
3	11	36,7	36,7	73,3
4	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

H14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	20,0	20,0	20,0
3	13	43,3	43,3	63,3
4	8	26,7	26,7	90,0
5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

H15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	36,7	36,7	36,7
3	11	36,7	36,7	73,3
4	5	16,7	16,7	90,0
5	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

## H16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
38	1	3,3	3,3	3,3
40	2	6,7	6,7	10,0
41	1	3,3	3,3	13,3
42	1	3,3	3,3	16,7
44	1	3,3	3,3	20,0
46	1	3,3	3,3	23,3
49	1	3,3	3,3	26,7
51	1	3,3	3,3	30,0
53	2	6,7	6,7	36,7
54	1	3,3	3,3	40,0
56	2	6,7	6,7	46,7
58	1	3,3	3,3	50,0
Valid 61	2	6,7	6,7	56,7
62	2	6,7	6,7	63,3
64	1	3,3	3,3	66,7
65	1	3,3	3,3	70,0
66	1	3,3	3,3	73,3
67	2	6,7	6,7	80,0
68	1	3,3	3,3	83,3
69	1	3,3	3,3	86,7
70	1	3,3	3,3	90,0
71	1	3,3	3,3	93,3
73	1	3,3	3,3	96,7
74	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

H17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	3,3	10,0	10,0
3	5	16,7	50,0	60,0
Valid 4	2	6,7	20,0	80,0
5	2	6,7	20,0	100,0
Total	10	33,3	100,0	
Missing System	20	66,7		
Total	30	100,0		

H18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	10,0	30,0	30,0
3	3	10,0	30,0	60,0
Valid 4	1	3,3	10,0	70,0
5	3	10,0	30,0	100,0
Total	10	33,3	100,0	
Missing System	20	66,7		
Total	30	100,0		

**Lampiran 8**  
**Hasil Uji Validitas Kinerja**  
**Correlations**

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	Total Kinerja
K1	Pearson Correlation	1	.778**	.358	.620*	.488	.918**	.778**	.848**	.361	1,000**	.848**	.778**	.358	.778**	.516	.766**	.904**	.539	.850**
	Sig. (1-tailed)		.004	.155	.028	.076	.000	.004	.001	.153	.000	.001	.004	.155	.004	.063	.005	.000	.054	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K2	Pearson Correlation	.778**	1	.547	.758**	.488	.943**	1,000**	.789**	.575*	.778**	.789**	1,000**	.547	1,000**	.717**	.926**	.574*	.579*	.929**
	Sig. (1-tailed)	.004		.051	.006	.076	.000	.000	.003	.041	.004	.003	.000	.051	.000	.010	.000	.041	.040	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K3	Pearson Correlation	.358	.547	1	.499	.567*	.410	.547	.427	.700*	.358	.427	.547	1,000**	.547	.577*	.557*	.231	.562*	.683*
	Sig. (1-tailed)	.155	.051		.071	.044	.119	.051	.109	.012	.155	.109	.051	.000	.051	.040	.047	.260	.045	.015
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K4	Pearson Correlation	.620*	.758**	.499	1	.424	.711*	.758**	.855**	.373	.620*	.855**	.758**	.499	.758**	.480	.772**	.320	.334	.769**
	Sig. (1-tailed)	.028	.006	.071		.111	.011	.006	.001	.144	.028	.001	.006	.071	.006	.080	.004	.183	.173	.005
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K5	Pearson Correlation	.488	.488	.567*	.424	1	.448	.488	.569*	.646*	.488	.569*	.488	.567*	.488	.630*	.608*	.378	.964**	.710*
	Sig. (1-tailed)	.076	.076	.044	.111		.097	.076	.043	.022	.076	.043	.076	.044	.076	.025	.031	.141	.000	.011
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K6	Pearson Correlation	.918**	.943**	.410	.711*	.448	1	.943**	.827**	.442	.918**	.827**	.943**	.410	.943**	.592*	.857**	.740**	.536	.901**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.119	.011	.097		.000	.002	.101	.000	.002	.000	.119	.000	.036	.001	.007	.055	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K7	Pearson Correlation	.778**	1,000**	.547	.758**	.488	.943**	1	.789**	.575*	.778**	.789**	1,000**	.547	1,000**	.717**	.926**	.574*	.579*	.929**
	Sig. (1-tailed)	.004	.000	.051	.006	.076	.000		.003	.041	.004	.003	.000	.051	.000	.010	.000	.041	.040	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K8	Pearson Correlation	.848**	.789**	.427	.855**	.569*	.827**	.789**	1	.396	.848**	1,000**	.789**	.427	.789**	.547	.904**	.684*	.533	.878**
	Sig. (1-tailed)	.001	.003	.109	.001	.043	.002	.003		.129	.001	.000	.003	.109	.003	.051	.000	.015	.056	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K9	Pearson Correlation	.361	.575*	.700*	.373	.646*	.442	.575*	.396	1	.361	.396	.575*	.700*	.575*	.933**	.588*	.155	.692*	.685*
	Sig. (1-tailed)	.153	.041	.012	.144	.022	.101	.041	.129		.153	.129	.041	.012	.041	.000	.037	.334	.013	.014
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K10	Pearson Correlation	1,000**	.778**	.358	.620*	.488	.918**	.778**	.848**	.361	1	.848**	.778**	.358	.778**	.516	.766**	.904**	.539	.850**
	Sig. (1-tailed)	.000	.004	.155	.028	.076	.000	.004	.001	.153	.000	.001	.004	.155	.004	.063	.005	.000	.054	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K11	Pearson Correlation	.848**	.789**	.427	.855**	.569*	.827**	.789**	1,000**	.396	.848**	1	.789**	.427	.789**	.547	.904**	.684*	.533	.878**
	Sig. (1-tailed)	.001	.003	.109	.001	.043	.002	.003	.000	.129	.001	.000		.109	.003	.051	.000	.015	.056	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K12	Pearson Correlation	.778**	1,000**	.547	.758**	.488	.943**	1,000**	.789**	.575*	.778**	.789**	1,000**	.547	1,000**	.717**	.926**	.574*	.579*	.929**
	Sig. (1-tailed)	.004	.000	.051	.006	.076	.000	.000	.003	.041	.004	.003	.000	.051	.000	.010	.000	.041	.040	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K13	Pearson Correlation	.358	.547	1,000**	.499	.567*	.410	.547	.427	.700*	.358	.427	.547	1	.547	.577*	.557*	.231	.562*	.683*
	Sig. (1-tailed)	.155	.051	.000	.071	.044	.119	.051	.109	.012	.155	.109	.051		.051	.040	.047	.260	.045	.015
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K14	Pearson Correlation	.778**	1,000**	.547	.758**	.488	.943**	1,000**	.789**	.575*	.778**	.789**	1,000**	.547	1,000**	.717**	.926**	.574*	.579*	.929**
	Sig. (1-tailed)	.004	.000	.051	.006	.076	.000	.000	.003	.041	.004	.003	.000	.051	.000	.010	.000	.041	.040	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K15	Pearson Correlation	.516	.717**	.577*	.480	.630*	.592*	.717**	.547	.933**	.516	.547	.717**	.577*	.717**	1	.742**	.333	.696*	.781**
	Sig. (1-tailed)	.063	.010	.040	.080	.025	.036	.010	.051	.000	.063	.051	.010	.040	.010		.007	.173	.013	.004
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K16	Pearson Correlation	.766**	.926**	.557*	.772**	.608*	.857**	.926**	.904**	.588*	.766**	.904**	.926**	.557*	.926**	.742**	1	.618*	.654*	.946**
	Sig. (1-tailed)	.005	.000	.047	.004	.031	.001	.000	.000	.037	.005	.000	.000	.047	.000	.007		.028	.020	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K17	Pearson Correlation	.904**	.574*	.231	.320	.378	.740**	.574*	.684*	.155	.904**	.684*	.574*	.231	.574*	.333	.618*	1	.464	.670*
	Sig. (1-tailed)	.000	.041	.260	.183	.141	.007	.041	.015	.334	.000	.015	.041	.260	.041	.173	.028		.089	.017
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
K18	Pearson Correlation	.539	.579*	.562*	.334	.964**	.536	.579*	.533	.692*	.539	.533	.579*	.562*	.579*	.696*	.654*	.464	1	.751**
	Sig. (1-tailed)	.054	.040	.045	.173	.000	.055	.040	.056	.043	.054	.056	.043	.045	.043	.013	.020	.089		.006
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Total Kinerja	Pearson Correlation	.850**	.929**	.683*	.769**	.710*	.901**	.929**	.878**	.685*	.850**	.878**	.929**	.683*	.929**	.781**	.946**	.670*	.751**	1
	Sig. (1-tailed)	.001	.000	.015	.005	.011	.000	.000	.000	.014	.001	.000	.000	.015	.000	.004	.000	.017	.006	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

## Lampiran 9

### Hasil Uji Validitas Harapan

#### Correlations

		H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	Total Harapan
H1	Pearson Correlation	1	,643*	,464	,459	,464	,462	,738**	,464	,604*	,533	,633*	,429	,667*	,190	,796**	,738**	,542	,190	,643*
	Sig. (1-tailed)		,022	,088	,091	,088	,090	,007	,088	,032	,056	,025	,108	,018	,299	,003	,007	,053	,299	,022
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H2	Pearson Correlation	,643*	1	,531	,746**	,531	,382	,645*	,531	,672*	,211	,607*	,750**	,458	,146	,643*	,484	,949**	,146	,699**
	Sig. (1-tailed)	,022		,057	,007	,057	,138	,022	,057	,017	,280	,031	,006	,091	,344	,022	,078	,000	,344	,012
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H3	Pearson Correlation	,464	,531	1	,889**	1,000**	,494	,645*	1,000**	,352	,512	,607*	,875**	,667*	,563*	,643*	,645*	,678*	,563*	,865**
	Sig. (1-tailed)	,088	,057		,000	,000	,073	,022	,000	,159	,065	,031	,000	,018	,045	,022	,022	,016	,045	,001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H4	Pearson Correlation	,459	,746**	,889**	1	,889**	,536	,592*	,889**	,382	,442	,688**	,918**	,497	,497	,623*	,592*	,871**	,497	,870**
	Sig. (1-tailed)	,091	,007	,000		,000	,055	,036	,000	,138	,101	,014	,000	,072	,072	,027	,036	,001	,072	,001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H5	Pearson Correlation	,464	,531	1,000**	,889**	1	,494	,645*	1,000**	,352	,512	,607*	,875**	,667*	,563*	,643*	,645*	,678*	,563*	,865**
	Sig. (1-tailed)	,088	,057	,000	,000		,073	,022	,000	,159	,065	,031	,000	,018	,045	,022	,022	,016	,045	,001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H6	Pearson Correlation	,462	,382	,494	,536	,494	1	,580*	,494	,598*	,692*	,693*	,629*	,479	,629*	,590*	,696*	,390	,629*	,800**
	Sig. (1-tailed)	,090	,138	,073	,073	,073		,040	,073	,034	,013	,013	,026	,081	,026	,036	,013	,133	,026	,003
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H7	Pearson Correlation	,738**	,645*	,645*	,592*	,645*	,580*	1	,645*	,826**	,311	,369	,645*	,861**	,323	,922**	,500	,560*	,323	,783**
	Sig. (1-tailed)	,007	,022	,022	,036	,022	,040		,022	,002	,191	,147	,022	,001	,182	,000	,071	,046	,182	,004
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H8	Pearson Correlation	,464	,531	1,000**	,889**	1,000**	,494	,645*	1	,352	,512	,607*	,875**	,667*	,563*	,643*	,645*	,678*	,563*	,865**
	Sig. (1-tailed)	,088	,057	,000	,000	,000	,073	,022		,159	,065	,031	,000	,018	,045	,022	,022	,016	,045	,001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H9	Pearson Correlation	,604*	,672*	,352	,382	,352	,598*	,826**	,352	1	,108	,311	,512	,768**	,128	,787**	,331	,486	,128	,649*
	Sig. (1-tailed)	,032	,017	,159	,138	,159	,034	,002	,159		,383	,191	,065	,005	,362	,003	,175	,077	,362	,021
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H10	Pearson Correlation	,533	,211	,512	,442	,512	,692*	,311	,512	,108	1	,843**	,482	,241	,742**	,361	,933**	,326	,742**	,645*
	Sig. (1-tailed)	,056	,280	,065	,101	,065	,013	,191	,065	,383		,001	,079	,251	,007	,153	,000	,179	,007	,022
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H11	Pearson Correlation	,633*	,607*	,607*	,688*	,607*	,693*	,369	,607*	,311	,843**	1	,714*	,286	,524	,429	,922**	,697*	,524	,765**
	Sig. (1-tailed)	,025	,031	,031	,014	,031	,013	,147	,031	,191	,001		,010	,212	,060	,108	,000	,013	,060	,005
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H12	Pearson Correlation	,429	,750**	,875**	,918**	,875**	,629*	,645*	,875**	,512	,482	,714*	1	,500	,500	,571*	,645*	,868**	,500	,891**
	Sig. (1-tailed)	,108	,006	,000	,000	,000	,026	,022	,000	,065	,079	,010		,071	,071	,042	,022	,001	,071	,000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H13	Pearson Correlation	,667*	,458	,667*	,497	,667*	,479	,861**	,667*	,768**	,241	,286	,500	1	,306	,905**	,430	,362	,306	,727**
	Sig. (1-tailed)	,018	,091	,018	,072	,018	,081	,001	,018	,005	,251	,212	,071		,195	,000	,107	,152	,195	,009
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H14	Pearson Correlation	,190	,146	,563*	,497	,563*	,629*	,323	,563*	,128	,742**	,524	,500	,306	1	,429	,645*	,271	1,000**	,672*
	Sig. (1-tailed)	,299	,344	,045	,072	,045	,026	,182	,045	,362	,007	,060	,071	,195		,108	,022	,224	,000	,017
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H15	Pearson Correlation	,796**	,643*	,643*	,623*	,643*	,590*	,922**	,643*	,787**	,361	,429	,571*	,905**	,429	1	,553*	,542	,429	,819**
	Sig. (1-tailed)	,003	,022	,022	,027	,022	,036	,000	,022	,003	,153	,108	,042	,000	,108		,049	,053	,108	,002
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H16	Pearson Correlation	,738**	,484	,645*	,592*	,645*	,696*	,500	,645*	,331	,933**	,922**	,645*	,430	,645*	,553*	1	,560*	,645*	,783**
	Sig. (1-tailed)	,007	,078	,022	,036	,022	,013	,071	,022	,175	,000	,000	,022	,107	,022	,049		,046	,022	,004
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H17	Pearson Correlation	,542	,949**	,678*	,871**	,678*	,390	,560*	,678*	,486	,326	,697*	,868**	,362	,271	,542	,560*	1	,271	,746**
	Sig. (1-tailed)	,053	,000	,016	,001	,016	,133	,046	,016	,077	,179	,013	,001	,152	,224	,053	,046		,224	,007
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
H18	Pearson Correlation	,190	,146	,563*	,497	,563*	,629*	,323	,563*	,128	,742**	,524	,500	,306	1,000**	,429	,645*	,271	1	,672*
	Sig. (1-tailed)	,299	,344	,045	,072	,045	,026	,182	,045	,362	,007	,060	,071	,195	,000	,108	,022	,224		,017
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Total Harapan	Pearson Correlation	,643*	,699**	,865**	,870**	,865**	,800**	,783**	,865**	,649*	,645*	,765**	,891**	,727**	,672*	,819**	,783**	,746**	,672*	1
	Sig. (1-tailed)	,022	,012	,001	,001	,001	,003	,004	,001	,021	,022	,005	,000	,009	,017	,002	,004	,007	,017	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## Lampiran 10

### Hasil Uji Reliabilitas

#### Kineja

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,970	18

#### Harapan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,956	18

Lampiran 11

Importance Performance Analysis (IPA)

