

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Deskripsi data adalah mendeskripsikan atau menjelaskan data yang telah terkumpul. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini, dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan masa kerjanya.

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

###### **1) Jenis Kelamin**

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.1**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Perempuan	38	59,4 %
Laki - Laki	26	40,6 %
<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data diolah pada tahun 2021*

Berdasarkan tabel diatas, reponden dalam penelitian ini didominasi oleh karyawan dengan jenis kelamin perempuan yang berjumlah 38 orang ( 59,4%).

###### **2) Usia Responden**

Untuk mengetahui usia responden dapat dilihat dari tabel berikut:

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

Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
21 – 30	26	40,6 %
31 – 40	13	20,3 %
41 – 50	17	26,6 %
51 - 60	8	12,5 %
<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data diolah pada tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, responden dalam penelitian ini didominasi oleh karyawan berusia 21 - 30 tahun yang berjumlah 26 orang (40,6%).

### 3) Pendidikan Terakhir Responden

untuk mengetahui pendidikan terakhir responden, dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
SMA/SMK	4	6,3 %
Diploma (D3)	6	9,4 %
Sarjana (S1)	51	79,7 %
Magister (S2)	3	4,7 %
<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data diolah pada tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, reponden dalam penelitian ini didominasi oleh karyawan dengan pendidikan terakhir sarjana (S1) yang berjumlah 51 orang (79,7%).

#### 4) Masa Kerja Responden

Untuk mengetahui berapa lama masa kerja responden, dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
> 1 Tahun	16	25,0 %
2 – 5 Tahun	21	32,8 %
>5 Tahun	27	42,2 %
<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data diolah pada tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, responden dalam penelitian ini adalah masa kerja karyawan yang begitu baik yaitu berjumlah 27 orang (42,2%) dalam masa kerja >5 Tahun.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban tentang variabel yang disebarkan kepada 64 responden berdasarkan indikatornya yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Harapan (X)**

No.	Pernyataan	Harapan									
		SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Lingkungan eksternal mendukung pekerjaan selama masa Pandemi Covid-19	11	17,2	22	34,4	22	34,4	8	12,5	1	1,6
2	Lingkungan internal mendukung pekerjaan selama masa Pandemi Covid-19	3	4,7	18	28,1	30	46,9	13	20,3	0	0,0

3	Perusahaan memberikan motivasi bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dimasa pandemi Covid-19	5	7,8	22	34,4	29	45,3	8	12,5	0	0,0
4	Penilaian promosi yang dilakukan berdasarkan hasil kerja	11	17,2	17	26,6	28	43,8	8	12,5	0	0,0
5	Adanya Promosi jabatan selama masa Pandemi Covid-19	13	20,3	20	31,3	24	37,5	5	7,8	2	3,1
6	Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik	6	9,4	25	39,1	19	29,7	11	17,2	3	4,7
7	Rekan kerja memberikan dukungan dalam pelaksanaan pekerjaan pada saat Pandemi Covid-19	8	12,5	23	35,9	25	39,1	7	10,9	1	1,6
8	Gaji yang diterima sesuai hasil kerja karyawan di masa Pandemi Covid-19	3	4,7	23	35,9	29	45,3	9	14,1	0	0,0
9	Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempati	2	3,1	19	29,7	24	37,5	14	21,9	5	7,8
10	Komunikasi antar atasan dan bawahan berjalan dengan baik	6	9,4	22	34,4	23	36,9	10	15,6	3	4,7
11	Penghargaan yang diterima dapat menambah semangat kerja di masa Pandemi Covid-19	6	9,4	26	40,6	24	37,5	8	12,5	0	0,0
12	Pada masa Pandemi Covid-19 Pekerjaan mencapai target kerja tepat waktu	7	10,9	26	40,6	22	34,4	7	10,9	2	3,1
13	Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kondisi pandemi Covid-19	20	31,3	21	32,8	21	32,8	2	3,1	0	0,0

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Pada tabel 4.5 diketahui bahwa pernyataan yang paling tinggi tingkat kepentingannya adalah pernyataan 13 yaitu “Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kondisi pandemi Covid-19” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat penting sebanyak 20 responden (31,3%). Pernyataan yang dianggap penting oleh karyawan adalah pada pernyataan 11 yaitu “Penghargaan yang diterima dapat menambah semangat kerja di masa Pandemi Covid-19 dan 12 yaitu “Pada masa Pandemi Covid-19 Pekerjaan mencapai target kerja tepat waktu” dengan responden sebanyak 26 responden (40,6%), sedangkan untuk pernyataan yang dianggap cukup penting adalah pernyataan 2 yaitu “Lingkungan internal mendukung pekerjaan

selama masa Pandemi Covid-19” sebanyak 30 responden (46,9%), pernyataan yang dianggap tidak penting bagi karyawan adalah pernyataan 9 yaitu “Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempati” sebanyak 14 responden (21,9%) Sementara pernyataan yang sangat tidak penting bagi karyawan adalah pernyataan 9 yaitu ” Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempati” sebanyak 5 responden (7,8%).

**Tabel 4.6**  
**Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Kinerja (Y)**

No.	Pernyataan	Kinerja									
		SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Lingkungan eksternal mendukung pekerjaan selama masa Pandemi Covid-19	3	4,7	16	25,0	24	37,5	16	25,0	5	7,8
2	Lingkungan internal mendukung pekerjaan selama masa Pandemi Covid-19	6	9,4	16	25,0	27	42,2	12	18,8	3	4,7
3	Perusahaan memberikan motivasi bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dimasa pandemi Covid-19	6	9,4	21	32,8	30	46,9	6	9,4	1	1,6
4	Penilaian promosi yang dilakukan berdasarkan hasil kerja	3	4,7	17	26,6	34	53,1	8	12,5	2	3,1
5	Adanya Promosi jabatan selama masa Pandemi Covid-19	1	1,6	8	12,5	35	54,7	18	28,1	2	3,1
6	Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik	5	7,8	29	45,3	19	29,7	9	14,1	2	3,1
7	Rekan kerja memberikan dukungan dalam pelaksanaan pekerjaan pada saat Pandemi Covid-19	2	3,1	30	46,9	23	35,9	9	14,1	0	0,0
8	Gaji yang diterima sesuai hasil kerja karyawan di masa Pandemi Covid-19	8	12,5	24	37,5	28	43,8	4	6,3	0	0,0
9	Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempati	5	7,8	17	26,6	41	64,1	1	1,6	0	0,0
10	Komunikasi antar atasan dan bawahan berjalan dengan baik	2	3,1	22	34,4	31	48,4	9	14,1	0	0,0
11	Penghargaan yang diterima dapat menambah semangat kerja di masa Pandemi Covid-19	2	3,1	19	29,7	39	60,9	4	6,3	0	0,0
12	Pada masa Pandemi Covid-19 Pekerjaan mencapai target kerja tepat waktu	2	3,1	12	18,8	28	43,8	21	32,8	1	1,6

13	Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kondisi pandemi Covid-19	2	3,1	10	15,6	19	29,7	25	39,1	8	12,5
----	---	---	-----	----	------	----	------	----	------	---	------

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Pada tabel 4.6 diketahui pengukuran tingkat kinerja menyatakan bahwa karyawan sangat puas terdapat pada pernyataan 8 yaitu “Gaji yang diterima sesuai hasil kerja karyawan di masa Pandemi Covid-19” dengan jumlah jawaban 8 orang (12,5%), responden menjawab puas terdapat pada pernyataan 7 yaitu “Rekan kerja memberikan dukungan dalam pelaksanaan pekerjaan pada saat Pandemi Covid-19” dengan respon sebanyak 30 responden (46,9%) , karyawan merasa cukup puas tertinggi terdapat pada pernyataan 9 yaitu “Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempati” dengan responden sebanyak 40 responden (46,1%), jawaban tidak puas terbanyak terdapat pada pernyataan 13 “Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kondisi pandemi Covid-19” dengan respon sebanyak 25 responden (39,1%) dan jawaban sangat tidak puas responden paling tinggi terdapat pada pernyataan 13 dengan jumlah jawaban 8 orang (12,5%) dengan item pernyataan “Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kondisi pandemi Covid-19”.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instument

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden diuji vailiditas dan reliabilitas yang diuji cobakan pada responden. Dalam penelitian ini jumlah sampel atau pra-survei yang digunakan sebanyak 20 karyawan PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung. Proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS 20*. Hasil pengujian validitas pada pengujian ini adalah menggunakan kriteria apabila nilai  $\text{sig} > 0,05$  (alpha), maka tidak valid dan apabila nilai  $\text{sig} < 0,05$  (alpha) maka valid.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Berdasarkan Harapan**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Alpha (0,05)</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Kesimpulan</b>
Butir 1	0,016	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 2	0,013	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 3	0,006	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 4	0,008	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 5	0,021	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 6	0,006	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 7	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 8	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 9	0,007	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 10	0,004	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,005	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 12	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,004	0,05	Sig < Alpha	Valid

*Sumber : Data diolah pada tahun 2021*

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel kepuasan kerja tingkat harapan sebanyak 13 butir pernyataan di peroleh nilai Sig lebih kecil dari nilai Alpha (0,05) sehingga dapat di simpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna tingkat kinerja berstatus valid.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Berdasarkan Kinerja**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Alpha (0,05)</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Kesimpulan</b>
Butir 1	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 2	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 5	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 6	0,005	0,05	Sig < Alpha	Valid

Butir 7	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 8	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 10	0,048	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Berdasar kantabel 4.8 hasil uji validitas variabel kepuasan kerja tingkat kinerja sebanyak 13 butir pernyataan di peroleh nilai Sig lebih kecil dari nilai Alpha (0,05) sehingga dapat di simpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna tingkat kinerja berstatus valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas maka penguji melakukan uji reliabilitas terhadap kepuasan kerja karyawan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS 20. Hasil uji reliabilitas terdapat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**

#### **Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien <i>alpha</i> <i>chronbach</i>	Koefisien r	Kesimpulan
Kinerja	0,901	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
Harapan	0,792	0,6000 – 0,7999	Tinggi

Sumber : Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.9 hasil perhitungan *Cronbach's Alpha* untuk variabel kinerja pada karyawan PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,901 (Sangat Tinggi) dan variabel harapan menghasilkan nilai

*Cronbach's Alpha* sebesar 0,792 (Tinggi) dapat disimpulkan instrumen tersebut mempunyai reliabilitas yang tinggi.

### 4.3 Hasil Analisis Data

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

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

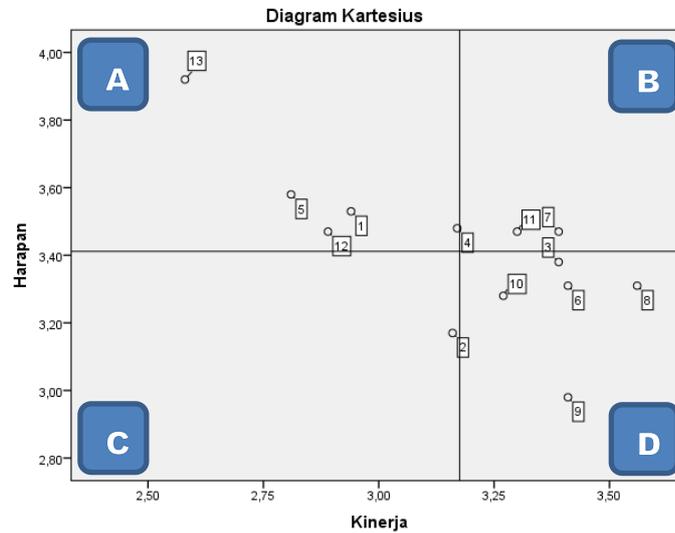
**Tabel 4.10**  
**Skor Rata – Rata Keseluruhan**

No	Pernyataan	Harapan	Kinerja
1	Butir 1	3,53	2,94
2	Butir 2	3,17	3,16
3	Butir 3	3,38	3,39
4	Butir 4	3,48	3,17
5	Butir 5	3,58	2,81
6	Butir 6	3,31	3,41
7	Butir 7	3,47	3,39
8	Butir 8	3,31	3,56
9	Butir 9	2,98	3,41
10	Butir 10	3,28	3,27
11	Butir 11	3,47	3,30
12	Butir 12	3,47	2,89
13	Butir 13	3,92	2,58
<b>Rata - Rata</b>		<b>3,41</b>	<b>3,18</b>

*Sumber : Data diolah pada tahun 2021*

Dalam tabel 4.10 terdapat rata – rata harapan besar 3,41 dan rata – rata kinerja sebesar 3,18 yang didapat dari perhitungan.

Selanjutnya unsur – unsur diatas, digambarkan pada diagram berikut:



**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Diagram Kartesius**

Dari diagram kartesius diatas, menunjukkan bahwa letak unsur – unsur kepuasan kerja karyawan PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung dibagi menjadi 4 bagian sebagai berikut:

### 1. Kuadran A

Menunjukkan faktor atribut yang dianggap penting oleh karyawan namun tidak terlaksana dengan baik oleh perusahaan. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kondisi pandemi Covid-19 (Pernyataan 13)
2. Adanya Promosi jabatan selama masa Pandemi Covid-19 (Pernyataan 5)

3. Lingkungan eksternal mendukung pekerjaan selama masa Pandemi Covid-19 (Pernyataan 1)
4. Pada masa Pandemi Covid-19 Pekerjaan mencapai target kerja tepat waktu (Pernyataan 12)
5. Penilaian promosi yang dilakukan berdasarkan hasil kerja (Pernyataan 4)

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

## **2. Kuadran B**

Menunjukkan faktor atribut yang dianggap penting dan memuaskan dan sudah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Penghargaan yang diterima dapat menambah semangat kerja di masa Pandemi Covid-19 (Pernyataan 11)
2. Rekan kerja memberikan dukungan dalam pelaksanaan pekerjaan pada saat Pandemi Covid-19 (Pernyataan 7)

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

## **3. Kuadran C**

Menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh karyawan dan tidak terlaksana dengan baik oleh perusahaan. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

Lingkungan internal mendukung pekerjaan selama masa Pandemi Covid-19 (Pernyataan 2)

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

#### **4. Kuadran D**

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh perusahaan namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh perusahaan. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan memberikan motivasi bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dimasa pandemi Covid-19 (Pernyataan 3)
2. Komunikasi antar atasan dan bawahan berjalan dengan baik (Pernyataan 10)
3. Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik (Pernyataan 6)
4. Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempati (Pernyataan 9)

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

#### **4.4 Indeks Kepuasan Karyawan**

Indeks kepuasan karyawan merupakan analisis kuantitatif berupa persentase kepuasan. Indeks kepuasan karyawan diperlukan unruk mengetahui tingkat kepuasan karyawan secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut tersebut. Atribut yang digunakan dalam proses analisa untuk mendapatkan indeks kepuasan karyawan adalah

keenam Indikator yang diukur menggunakan skala likert 5 tingkatan. Nilai indeks kepuasan dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk presentase untuk memudahkan interpretasi.

$$\text{Perumusan Indeks Kepuasan Karyawan} : \frac{T}{5 \times Y} \times 100\%$$

Keterangan :

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

**Tabel 4.11**  
**Perhitungan Menentukan Rata – Rata Atribut**

Indikator	Harapan	Rata-Rata (x)	Kinerja	Rata-Rata (y)
<b><i>Kondisi Kerja</i></b>				
1	3,53		2,94	
2	3,17		3,26	
3	3,38		3,39	
		<b>3,36</b>		<b>3,20</b>
<b><i>Promosi</i></b>				
1	3,48		3,12	
2	3,58		2,81	
		<b>3,53</b>		<b>2,97</b>
<b><i>Rekan Sekerja</i></b>				
1	3,31		3,41	
2	3,47		3,39	
		<b>3,39</b>		<b>3,40</b>
<b><i>Gaji</i></b>				
1	3,31		3,56	
2	2,98		3,41	
		<b>3,15</b>		<b>3,49</b>
<b><i>Penyelia</i></b>				
1	3,28		3,27	
2	3,47		3,3	
		<b>3,38</b>		<b>3,29</b>

<i>Sifat Kerja</i>				
1	3,47		2,89	
2	3,92		2,58	
		<b>3,70</b>		<b>2,74</b>

*Sumber : Data diolah pada tahun 2021*

**Tabel 4.12**

**Perhitungan Indeks Kepuasan Karyawan**

No.	Atribut	X	Y	X.Y (T)	IKK (%) $\frac{T}{5 \times Y} \times 100\%$	Kriteria
1	Kondisi Kerja	3,36	3,20	10,75	67,19	Cukup Puas
2	Promosi	3,53	2,97	10,48	70,57	Cukup Puas
3	Rekan Sekerja	3,39	3,40	11,53	67,82	Cukup Puas
4	Gaji	3,15	3,49	10,99	62,97	Cukup Puas
5	Penyelia/Atasan	3,38	3,29	11,12	67,60	Cukup Puas
6	Sifat Kerja	3,70	2,74	10,14	73,74	Cukup Puas
<b>Rata – Rata</b>					<b>68,32</b>	

Kriteria indeks kepuasan karyawan (IKK) mengacu pada kriteria interpretasi skor yang disampaikan oleh Tuningrat (2012)

**Tabel 4.13**

**Kriteria Interpretasi Skor**

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

*Sumber : Tuningrat (2012)*

Berdasarkan tabel 4.13 kepuasan kerja karyawan PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung didapatkan hasil rata-rata tingkat kepuasan karyawan di peroleh rata-rata sebesar 68,32 sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan karyawan PT BPR Utomo

Manunggal Sejahtera Lampung berada pada kategori cukup puas yang berarti bahwa setiap atribut cukup sesuai dengan yang diharapkan mengenai kepuasan.

#### **4.5 Pembahasan**

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 karena kepuasan kerja adalah perasaan emosional yang dirasakan oleh seorang karyawan atas apa yang dikerjakannya. Kepuasan kerja muncul ketika harapan sebanding dengan balas jasa yang diberikan perusahaan atas pekerjaan yang diberikan, sehingga karyawan dapat memenuhi kebutuhan fisik, dan status sosialnya.

Karyawan PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung merasakan hasil kepuasan dalam bekerja dalam kategori “Cukup Puas”. Hasil penelitian menunjukkan faktor pertama yang menyebabkan cukup puas adalah Komunikasi dengan tingkat kepuasan terendah sebesar 62,97. Tingkat kepuasan kerja karyawan tertinggi pada perusahaan ini merupakan ada pada indikator Sifat kerja dengan sebesar 73,74. Penelitian yang dilakukan oleh Zanuba Amalia (2018) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Kontrak Di PT.PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan”, berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja dari pegawai yang bekerja diperusahaan ini berada pada kategori yang Cukup Puas, Nilai kepuasan kerja karyawan kontrak sebesar 72,6 atau 0,726 yang berada pada range 51%-80%.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu :

#### **4.5.1 Kuadran A**

Pada kuadran A dianggap sangat penting dikarenakan karyawan mengharapkan indikator tersebut tetapi perusahaan belum melaksanakan dengan baik. Kuadran ini menunjukkan indikator-indikator yang membutuhkan perhatian karena karyawan menjadi tidak memperoleh apa yang diinginkannya sehingga karyawan menjadi tidak puas. Atribut-atribut tersebut dianggap sangat penting oleh karyawan, namun kinerja yang dirasakan oleh karyawan dirasa kurang memuaskan atau masih belum sesuai harapan karyawan. Terdapat 5 atribut yang termasuk ke dalam kuadran A yaitu:

- 1) “Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kondisi pandemi Covid-19” pada masa Pandemi Covid-19 adanya keterbatasan ruang gerak karyawan dan banyak perubahan pada struktur pekerjaan.
- 2) “Adanya Promosi jabatan selama masa Pandemi Covid-19” promosi jabatan merupakan salah satu sumber karyawan dapat termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 3) ”Lingkungan eksternal mendukung pekerjaan selama masa Pandemi Covid-19” lingkungan eksternal adalah salah satu faktor pendukung bagi karyawan yang bertugas dilapangan.
- 4) “Pada masa Pandemi Covid-19 Pekerjaan mencapai target kerja tepat waktu“ dengan tercapainya target kerja karyawan bisa mendapatkan bonus/benefits.
- 5) “Penilaian promosi yang dilakukan berdasarkan hasil kerja adanya penilaian promosi yang dilakukan perusahaan sesuai dengan hasil kerja” penilaian promosi yang sesuai dengan hasil kerja menjadi faktor karyawan untuk termotivasi agar mencapai hasil kerja yang baik.

#### **4.5.2 Kuadran B**

Pada kuadran B karyawan mengharapkan dan perusahaan telah melaksanakannya sehingga karyawan merasa puas. Dengan demikian,

atribut yang berada pada kuadran ini perlu dipertahankan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan karyawannya. Atribut yang termasuk ke dalam kuadran B adalah sebagai berikut:

- 1) “Penghargaan yang diterima dapat menambah semangat kerja di masa Pandemi Covid-19” penghargaan atau reward adalah hal yang dapat menambah semangat karyawan dalam bekerja.
- 2) “Rekan kerja memberikan dukungan dalam pelaksanaan pekerjaan pada saat Pandemi Covid-19” dengan adanya rekan kerja yang baik maka akan memberikan semangat dalam meningkatkan kinerja.

#### **4.5.3 Kuadran C**

Pada kuadran C menunjukkan indikator yang dinilai masih kurang penting oleh karyawan dan kinerja yang dinilai biasa atau cukup saja. Prioritas perbaikan kinerja pada atribut di kuadran C ini menjadi rendah karena pengaruhnya tidak signifikan terhadap kepuasan karyawannya. Berdasarkan hasil analisis, atribut yang termasuk dalam kuadran C sebagai berikut:

“Lingkungan internal mendukung pekerjaan selama masa Pandemi Covid-19” dengan adanya suasana kerja yang baik dan kondusif, maka lingkungan dapat meningkatkan semangat atau motivasi dalam melaksanakan pekerjaan.

#### **4.5.4 Kuadran D**

Pada Kuadran D merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh karyawan namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh perusahaan. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- 1) “Perusahaan memberikan motivasi bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dimasa pandemi Covid-19” motivasi yang diberikan perusahaan menjadikan karyawan lebih semangat lagi dalam melaksanakan tugasnya.
- 2) “Komunikasi antar atasan dan bawahan berjalan dengan baik” dengan adanya komunikasi yang baik tidak akan menimbulkan miss komunikasi antar pimpinan dan karyawan karena adanya keterbukaan dan musyawarah.
- 3) “Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik” hubungan dengan rekan kerja yang baik di masa pandemi menghasilkan karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan.
- 4) “Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempati” gaji yang diberikan dengan adil tidak akan menimbulkan kecemburuan dikarenakan diberikan sesuai dengan tugas kerja, tanggung jawab, dan beban kerja masing-masing.

Dengan hasil perhitungan rata – rata penilaian kinerja pelaksanaan perusahaan dengan harapan karyawan atas masing masing atribut kepuasan kerja di dapat nilai tertinggi pada atribut sifat kerja dengan tingkat kesesuaian 73,74 dengan demikian hal ini masuk ke dalam kategori cukup puas. Cukup puas dapat diartikan bahwa perusahaan sudah melaksanakan apa yang diharapkan karyawan tetapi belum secara optimal sehingga dapat diindikasikan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh karyawan PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung pada masa pandemi Covid-19 belum memenuhi kondisi karyawan secara optimal.