

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia dan pendapatan.

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

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, telah dilakukan penelitian terhadap karyawan di PT Darmajaya Digital Solusi (PT. Darmajaya Digital Solusi) berjumlah 36 karyawan. Untuk mengetahui data jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

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

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Laki-laki	27	75%
2	Perempuan	9	25%
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100</b>

*Sumber: Hasil data diolah tahun 2022*

Dari Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu laki-laki artinya karyawan di PT Darmajaya Digital Solusi didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang atau 75%.

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

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	20 – 30	24	66,7
2	31 – 40	9	25
3	41 – 50	3	8,3
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100</b>

*Sumber: Hasil data diolah tahun 2022*

Berdasarkan Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui usia 20 – 30 tahun menempati tingkat tertinggi artinya karyawan di PT Darmajaya Digital Solusi didominasi oleh karyawan yang berusia 20 – 30 tahun sebanyak 24 orang atau 66,7%.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	0 – 2 tahun	23	63,8
2	2 – 4 tahun	2	5,6
3	4 – 6 tahun	11	30,6
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100</b>

*Sumber: Hasil data diolah tahun 2022*

Berdasarkan Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan masa kerja diketahui 0 – 2 tahun menempati tingkat tertinggi artinya karyawan di PT Darmajaya Digital Solusi didominasi oleh masa kerja 0 – 2 tahun sebanyak 23 orang atau 63,8%.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban Mengenai Kepuasan Karyawan atas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan yang disebarkan kepada 36 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan**  
**Berdasarkan Harapan**

No	Pernyataan	Jawaban									
		STP		TP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>A. Pekerjaan itu Sendiri</b>											
1	Pekerjaan yang diberikan memberikan peluang untuk maju	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	16,7	30	83,3
2	Pekerjaan yang dilakukan dirasa tidak membosankan	0	0,0	0	0,0	1	2,8	10	27,8	25	69,4
3	Pekerjaan mencapai target kerja tepat waktu	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	19,4	29	80,6
4	Pekerjaan menarik dan menantang	0	0,0	0	0,0	1	2,8	7	19,4	28	77,8
5	Jabatan sesuai kemampuan dan pendidikan	0	0,0	0	0,0	7	19,4	9	25,0	20	55,6
<b>B. Upah dan Gaji</b>											
6	Gaji yang diberikan sesuai dengan standar yang berlaku	0	0,0	0	0,0	0	0,0	9	25,0	27	75,0
7	Ketepatan waktu pemberian upah dan gaji	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	19,4	29	80,6
8	Gaji dirasakan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	5,6	34	94,4
9	Perusahaan menerapkan sistem penggajian yang adil	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	19,4	29	80,6
10	Upah dan gaji dirasakan sesuai dengan keahlian atau keterampilan	0	0,0	0	0,0	2	5,6	4	11,1	30	83,3
<b>C. Promosi</b>											
11	Penilaian untuk promosi dilakukan berdasarkan prestasi, hasil kerja dan kemampuan karyawan	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	16,7	30	83,3

12	Promosi dilakukan secara obyektif	0	0,0	0	0,0	2	5,6	7	19,4	27	75,0
13	Keadilan dalam kebijakan promosi karyawan	0	0,0	0	0,0	1	2,8	6	16,7	29	80,6
14	Frekuensi waktu untuk promosi karyawan	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	16,7	30	83,3
15	Semua karyawan diberikan kesempatan yang sama untuk promosi	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	13,9	31	86,1
<b>D. Pengawasan (Supervision)</b>											
16	Karyawan berprestasi diberikan apresiasi oleh atasan pekerjaan	0	0,0	0	0,0	3	8,3	5	13,9	28	77,8
17	Keterlibatan karyawan dalam pembuatan keputusan oleh Atasan	0	0,0	1	2,8	4	11,1	5	13,9	26	72,2
18	K Ketegasan atasan dalam menegakkan disiplin kerja	0	0,0	0	0,0	4	11,1	6	16,7	26	72,2
19	Komunikasi antara atasan dan bawahan terjalin dengan baik	0	0,0	1	2,8	1	2,8	6	16,7	28	77,8
20	Atasan memberikan instruksi kerja yang jelas	0	0,0	0	0,0	3	8,3	8	22,2	25	69,4
<b>E. Rekan Kerja</b>											
21	Dukungan dari rekan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan	0	0,0	1	2,8	3	8,3	7	19,4	25	69,4
22	Suasana kerja yang harmonis antar sesama rekan kerja	0	0,0	1	2,8	2	5,6	8	22,2	25	69,4
23	Rekan kerja dapat memberikan solusi	0	0,0	0	0,0	3	8,3	8	22,2	25	69,4
24	Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik	0	0,0	0	0,0	2	5,6	8	22,2	26	72,2
25	Rekan kerja bertanggung jawab	0	0,0	0	0,0	2	4,9	20	48,8	19	46,3

	terhadap hasil pekerjaannya										
<b>F.Kondisi Kerja</b>											
26	Suasana kerja ditempat saya bekerja terasa nyaman	0	0,0	1	2,8	2	5,6	6	16,7	27	75,0
27	Fasilitas yang telah disediakan mendukung pekerjaan saya	0	0,0	0	0,0	6	16,7	5	13,9	25	69,4
28	Bekerja terasa nyaman karena lingkungan kerja aman	0	0,0	0	0,0	4	11,1	7	19,4	25	69,4
29	Perusahaan telah menyediakan fasilitas penunjang untuk mendukung kerja karyawan (tempat beribadah,	0	0,0	0	0,0	1	2,8	6	16,7	29	80,6

*Sumber: Data diolah pada tahun 2022*

Dari Tabel 4.4 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 36 responden, yaitu pernyataan nomor 8 yang terdapat pada indikator Upah dan Gaji, memiliki angka respon tertinggi dengan jawaban sangat penting yaitu sebanyak 34 orang atau 94,4%. Sedangkan pernyataan 25 yang terdapat pada indikator Reekan Kerja, memiliki angka respon terendah dengan jawaban sangat penting yaitu sebanyak 19 orang atau 46,3%.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan**  
**Berdasarkan Kenyataan**

No	Pernyataan	Jawaban									
		STP		TP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>A. Pekerjaan itu Sendiri</b>											
1	Pekerjaan yang diberikan memberikan peluang untuk maju	0	0,0	0	0,0	1	2,8	6	16,7	29	80,6
2	Pekerjaan yang dilakukan dirasa tidak membosankan	0	0,0	0	0,0	2	5,6	8	22,2	26	72,2
3	Pekerjaan mencapai target kerja tepat waktu	0	0,0	0	0,0	2	5,6	10	27,8	24	66,7
4	Pekerjaan menarik dan menantang	0	0,0	0	0,0	1	2,8	8	25,0	26	72,2
5	Jabatan sesuai kemampuan dan pendidikan	0	0,0	2	5,6	3	8,3	7	19,4	24	66,7
<b>B. Upah dan Gaji</b>											
6	Gaji yang diberikan sesuai dengan standar yang berlaku	0	0,0	0	0,0	2	5,6	7	19,4	27	75,0
7	Ketepatan waktu pemberian upah dan gaji	0	0,0	0	0,0	2	5,6	7	19,4	27	75,0
8	Gaji dirasakan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan	0	0,0	0	0,0	3	8,3	6	16,7	27	75,0
9	Perusahaan menerapkan sistem penggajian yang adil	0	0,0	0	0,0	2	5,6	8	22,2	26	72,2
10	Upah dan gaji dirasakan sesuai dengan keahlian atau keterampilan	0	0,0	0	0,0	2	5,6	7	19,4	27	75,0
<b>C. Promosi</b>											
11	Penilaian untuk promosi dilakukan berdasarkan prestasi, hasil kerja dan	0	0,0	0	0,0	3	8,3	3	11,1	29	80,6

	kemampuan karyawan										
12	Promosi dilakukan secara obyektif	0	0,0	0	0,0	4	11,1	3	11,1	28	77,8
13	Keadilan dalam kebijakan promosi karyawan	0	0,0	0	0,0	3	8,3	6	18,7	27	75,0
14	Frekuensi waktu untuk promosi karyawan	0	0,0	0	0,0	4	11,1	4	11,1	28	77,8
15	Semua karyawan diberikan kesempatan yang sama untuk promosi	0	0,0	0	0,0	5	13,9	3	8,3	28	77,8
<b>D. Pengawasan (Supervision)</b>											
16	Karyawan berprestasi diberikan apresiasi oleh atasan pekerjaan	0	0,0	1	2,8	3	8,3	7	19,4	25	69,4
17	Keterlibatan karyawan dalam pembuatan keputusan oleh Atasan	0	0,0	1	2,8	2	5,6	8	22,2	25	69,4
18	Ketegasan atasan dalam menegakkan disiplin kerja	0	0,0	0	0,0	3	8,3	8	22,2	25	69,4
19	Komunikasi antara atasan dan bawahan terjalin dengan baik	0	0,0	0	0,0	2	5,6	8	22,2	26	72,2
20	Atasan memberikan instruksi kerja yang jelas	0	0,0	0	0,0	2	4,9	20	48,8	19	46,3
<b>E. Rekan Kerja</b>											
21	Dukungan dari rekan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan	0	0,0	1	2,8	3	8,3	7	19,4	25	69,4
22	Suasana kerja yang harmonis antar sesama rekan kerja	0	0,0	1	2,8	2	5,6	8	22,2	25	69,4
23	Rekan kerja dapat memberikan solusi	0	0,0	0	0,0	3	8,3	8	22,2	25	69,4
24	Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik	0	0,0	0	0,0	2	5,6	8	22,2	26	72,2
25	Rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil	0	0,0	0	0,0	2	4,9	20	48,8	19	46,3

pekerjaannya											
26	Suasana kerja ditempat saya bekerja terasa nyaman	0	0,0	1	2,8	2	5,6	6	16,7	27	75,0
27	Fasilitas yang telah disediakan mendukung pekerjaan saya	0	0,0	0	0,0	6	16,7	5	13,9	25	69,4
28	Bekerja terasa nyaman karena lingkungan kerja aman	0	0,0	0	0,0	4	11,1	7	19,4	25	69,4
29	Perusahaan telah menyediakan fasilitas penunjang untuk mendukung kerja karyawan (tempat beribadah,	0	0,0	0	0,0	1	2,8	6	16,7	29	80,6

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon adalah pernyataan pada nomor 1, 11, dan 29 yang terdapat pada indikator Rekan Kerja, memiliki angka respon tertinggi dengan jawaban sangat penting yaitu sebanyak 29 orang atau 80,6%, sedangkan pernyataan pada nomor 20 dan 25 mengenai yang terdapat pada indikator Pengawasan dan Rekan Kerja, memiliki angka respon terendah dengan jawaban “sangat penting” yaitu sebanyak 19 orang atau 12,2%.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji realibilitas yang diuji cobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses



pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 21. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka tidak valid dan apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka valid.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai Kepuasan Kerja**  
**Karyawan Berdasarkan Harapan**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Keterangan
<b>A. Pekerjaan itu Sendiri</b>				
Butir 1	0,712	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,637	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,798	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,755	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,631	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<b>B. Upah dan Gaji</b>				
Butir 1	0,809	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,739	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,503	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,804	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,648	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<b>C. Promosi</b>				
Butir 1	0,755	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,619	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,793	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,696	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,790	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<b>D. Pengawasan (Supervision)</b>				
Butir 1	0,836	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Butir 2	0,826	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,908	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,599	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,736	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<b>E. Rekan Kerja</b>				
Butir 1	0,774	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,723	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,812	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,693	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,709	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<b>F. Kondisi Kerja</b>				
Butir 1	0,611	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,911	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,832	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,734	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Kepuasan Kerja Karyawan atas pelayanan berdasarkan harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,361). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai Kepuasan Kerja Karyawan berdasarkan yang diharapkan karyawan atas pekerjaannya dinyatakan valid.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Yang Dirasakan (Kondisi Sesungguhnya)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Keterangan
<b>A. Pekerjaan itu Sendiri</b>				

Butir 1	0,480	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,379	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,842	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,854	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,727	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<b>B. Upah dan Gaji</b>				
Butir 1	0,687	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,827	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,901	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,761	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,857	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<b>C. Promosi</b>				
Butir 1	0,934	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,853	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,864	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,917	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,883	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<b>D. Pengawasan (Supervision)</b>				
Butir 1	0,836	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,826	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,908	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,599	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,736	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<b>E. Rekan Kerja</b>				
Butir 1	0,774	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,723	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Butir 3	0,812	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,693	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,709	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<b>F.Kondisi Kerja</b>				
Butir 1	0,611	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,911	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,832	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,734	0,324	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2022

Berdasarkan Tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai mengenai Kepuasan Kerja Karyawan atas pelayanan berdasarkan kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,361). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai Kepuasan Kerja Karyawan atas kondisi pekerjaan yang sesungguhnya dirasakan oleh karyawan adalah valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel mengenai Kepuasan Kerja Karyawan atas pelayanan berdasarkan harapan dan kinerja menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program IBM SPSS 21. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Daftar Interpretasi Koefisien**

Koefisien $r$	Realibilitas
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 (2017)

Berdasarkan Tabel 4.8 ketentuan reliabel diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien alpha chronbach	Koefisien r	Simpulan
<b>A. Pekerjaan itu Sendiri</b>			
Konsep Harapan	0,848	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Konsep Kepuasan	0,829	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
<b>B. Upah dan Gaji</b>			
Konsep Harapan	0,809	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Konsep Kepuasan	0,926	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
<b>C. Promosi</b>			
Konsep Harapan	0,875	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Konsep Kepuasan	0,960	0,8000 – 1,000	Tinggi
<b>D. Pengawasan (<i>Supervision</i>)</b>			
Konsep Harapan	0,911	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Konsep Kepuasan	0,911	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
<b>E. Rekan Kerja</b>			
Konsep Harapan	0,892	0,6000 - 0,7999	Sangat Tinggi
Konsep Kepuasan	0,872	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
<b>F. Kondisi Kerja</b>			
Konsep Harapan	0,894	0,6000 - 0,7999	Sangat Tinggi
Konsep Kepuasan	0,894	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber: Data diolah pada tahun 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas Tabel 4.9 nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,926 untuk Kepuasan Kerja Karyawan atas Pengawasan (*Supervision*) dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Nilai 0,926 untuk Kepuasan Kerja Karyawan berdasarkan harapan dan yang sesungguhnya dirasakan oleh karyawan memiliki tingkat reliabel sangat tinggi.

### 4.3 Hasil Analisis Data

#### 4.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Pada analisis tingkat Kepuasan Kerja Karyawan terhadap pengguna jasa service PT Darmajaya Digital Solusi dapat diketahui sampai sejauh mana tingkat kinerja atau pelaksanaan variabel yang dibahas dapat memenuhi kebutuhan atau harapan dari karyawan.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Harapan**

Jumlah Skor Jawaban								Rata-rata
No.	Indikator	STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	Total	
<b>A. Pekerjaan itu Sendiri</b>								
1	Item 1	0	0	0	6	30	174	4.83
2	Item 2	0	0	1	10	25	168	4.67
3	Item 3	0	0	0	7	29	173	4.81
4	Item 4	0	0	1	7	28	171	4.75
5	Item 5	0	0	7	9	20	157	4.36
<b>B. Upah dan Gaji</b>								
6	Item 6	0	0	0	9	27	171	4.75
7	Item 7	0	0	0	7	29	173	4.81
8	Item 8	0	0	0	2	34	178	4.94
9	Item 9	0	0	0	7	29	173	4.81
10	Item 10	0	0	2	4	30	172	4.78

<b>C. Promosi</b>								
11	Item 11	0	0	0	6	30	174	4.83
12	Item 12	0	0	2	7	27	169	4.69
13	Item 13	0	0	1	6	29	172	4.78
14	Item 14	0	0	0	6	30	174	4.83
15	Item 15	0	0	0	5	31	175	4.86
<b>D. Pengawasan (Supervision)</b>								
16	Item 16	0	0	8	2	28	178	4,34
17	Item 17	0	1	8	19	14	170	4,15
18	Item 18	0	0	11	18	12	165	4,02
19	Item 19	0	1	8	20	13	169	4,12
20	Item 20	0	0	11	7	23	176	4,29
<b>E. Rekan Kerja</b>								
21	Item 21	0	1	3	7	25	164	4.56
22	Item 22	0	1	2	8	25	165	4.58
23	Item 23	0	0	3	8	25	166	4.61
24	Item 24	0	0	2	8	26	168	4.67
25	Item 25	0	0	2	7	27	169	4.69
<b>F. Kondisi Kerja</b>								
26	Item 26	0	1	2	6	27	167	4.64
27	Item 27	0	0	6	5	25	163	4.53
28	Item 28	0	0	4	7	25	165	4.58
29	Item 29	0	0	3	8	25	166	4.61
<b>Total Rata-rata</b>							<b>169</b>	<b>4,69</b>

Sumber: Data diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.8 hasil analisis dari 36 responden, nilai rata-rata tertinggi pada atribut harapan ada pada indikator upah dan gaji sebesar 4.94, dengan pernyataan gaji sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Hal ini disebabkan karena responden merasa bahwa indikator Rupah dan Gaji merupakan hal yang sangat penting karena dengan menerima gaji atau

upah yang disesuaikan dengan beban kerja yang diterima karyawan adalah apa yang paling diharapkan hadir di PT Darmajaya Digital Solusi oleh untuk para karyawannya.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kepuasan Kerja**

Jumlah Skor Jawaban								Rata-rata
No.	Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	
<b>A. Pekerjaan itu Sendiri</b>								
1	Item 1	0	0	1	6	29	172	4.78
2	Item 2	0	0	2	8	26	168	4.67
3	Item 3	0	0	2	10	24	166	4.61
4	Item 4	0	0	1	9	26	169	4.69
5	Item 5	0	2	3	7	24	161	4.47
<b>B. Upah dan Gaji</b>								
6	Item 6	0	0	4	9	28	188	4,59
7	Item 7	0	0	11	16	14	167	4,07
8	Item 8	0	0	10	9	18	164	4,00
9	Item 9	0	0	6	14	21	179	4,37
10	Item 10	0	0	6	14	21	178	4,34
<b>C. Promosi</b>								
11	Item 11	0	0	3	4	29	170	4.72
12	Item 12	0	0	4	4	28	168	4.67
13	Item 13	0	0	3	6	27	168	4.67
14	Item 14	0	0	4	4	28	168	4.67
15	Item 15	0	0	5	3	28	167	4.64
<b>D. Pengawasan (Supervision)</b>								
16	Item 16	0	0	3	5	28	169	4.69
17	Item 17	0	1	4	5	26	164	4.56



18	Item 18	0	0	4	6	26	166	4.61
19	Item 19	0	1	1	6	28	169	4.69
20	Item 20	0	0	3	8	25	166	4.61
<b>E. Rekan Kerja</b>								
21	Item 21	0	1	3	7	25	164	4.56
22	Item 22	0	1	2	8	25	165	4.58
23	Item 23	0	0	3	8	25	166	4.61
24	Item 24	0	0	2	8	26	168	4.67
25	Item 25	0	0	2	7	27	169	4.69
<b>F. Kondisi Kerja</b>								
26	Item 26	0	1	2	6	27	167	4.64
27	Item 27	0	0	6	5	25	163	4.53
28	Item 28	0	0	4	7	25	165	4.58
29	Item 29	0	0	3	8	25	166	4.61
<b>Total Rata-rata</b>							<b>167,1</b>	<b>4,64</b>

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.9 hasil analisis dari 36 karyawan, nilai rata-rata tertinggi atribut kepuasan terdapat pada indikator Pekerjaan itu sendiri yaitu sebesar 4,78, dengan pernyataan “Pekerjaan Yang Diberikan Memberikan Peluang Untuk Maju”. Hal ini menunjukkan bahwa indikator Pekerjaan Itu Sendiri merupakan hal yang sangat baik, karena apa yang diupayakan oleh PT Darmajaya Digital Solusi untuk kepuasan kerja karyawannya, khususnya yang berhubungan dengan mendistribusikan pekerjaan berdasarkan kesesuaian kompetensi karyawan telah dirasakan oleh para karyawannya.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata tingkat Kepuasan Kerja dan kepentingan masing-masing variabel, langkah selanjutnya adalah

memplotkan nilai-nilai tersebut ke dalam diagram kartesius. Berikut ini merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja secara keseluruhan.

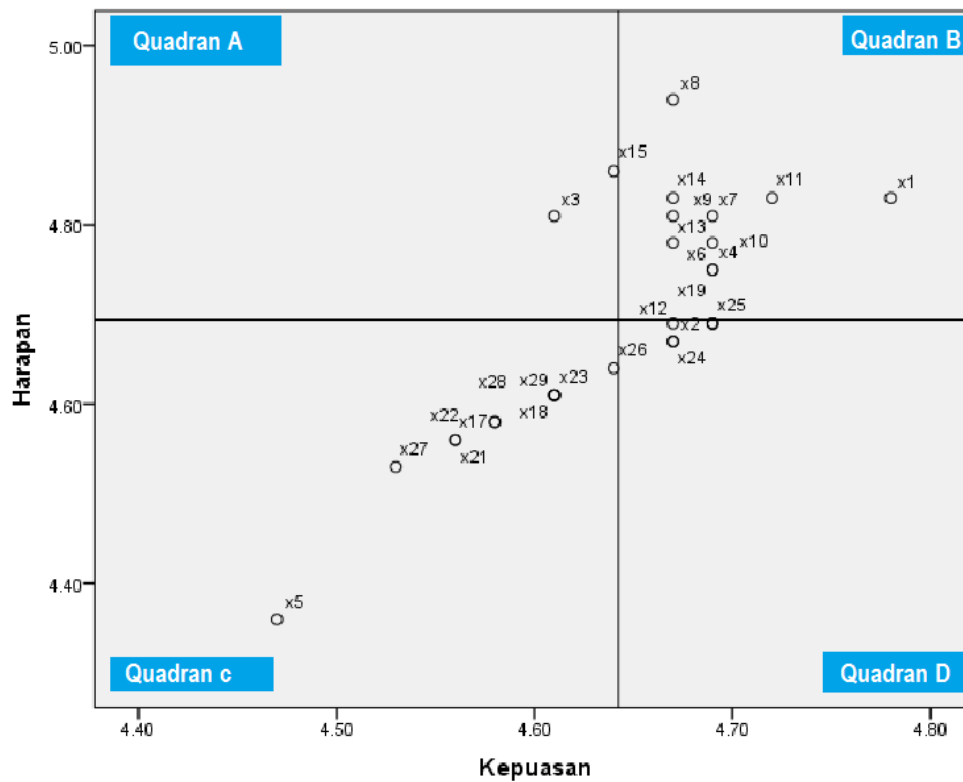
**Tabel 4.10**  
**Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan**

Indikator	Rata – Rata	
	Harapan	Kepuasan
<b>A.Pekerjaan Itu Sendiri</b>		
Item 1	4.83	4.78
Item 2	4.67	4.67
Item 3	4.81	4.61
Item 4	4.75	4.69
Item 5	4.36	4.47
<b>B. Upah dan Gaji</b>		
Item 6	4.75	4.69
Item 7	4.81	4.69
Item 8	4.94	4.67
Item 9	4.81	4.67
Item 10	4.78	4.69
<b>C. Promosi</b>		
Item 11	4.83	4.72
Item 12	4.69	4.67
Item 13	4.78	4.67
Item 14	4.83	4.67
Item 15	4.86	4.64

<b>D. Pengawasan (Supervision)</b>		
Item 16	4.69	4.69
Item 17	4.56	4.56
Item 18	4.61	4.61
Item 19	4.69	4.69
Item 20	4.61	4.61
<b>E. Rekan Kerja</b>		
Item 21	4.56	4.56
Item 22	4.58	4.58
Item 23	4.61	4.61
Item 24	4.67	4.67
Item 25	4.69	4.69
<b>F. Kondisi Kerja</b>		
Item 26	4.64	4.64
Item 27	4.53	4.53
Item 28	4.58	4.58
Item 29	4.61	4.61
<b>Rata-Rata</b>	4,69	4,64

*Sumber: Data diolah 2022*

Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius. Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan (Y) yaitu sebesar 4,69 dan nilai total rata-rata tingkat kepuasan (X) yaitu sebesar 4,64.



Sumber: Data diolah, 2022

**Gambar 4.1**  
**Diagram Kartesius**

#### 4.4 Pembahasan

Berdasarkan diagram kartesius di atas (Gambar 4.1) terlihat bahwa letak dari fokus kepuasan kerja karyawan terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Kuadran A

Menunjukkan bahwa terlihat atribut-atribut yang berada dikuadran ini perlu mendapat prioritas untuk ditangani/dibenahi terlebih dahulu. Atribut-atribut atau indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh karyawan PT Darmajaya Digital Solusi, tetapi usaha perusahaan untuk menghadirkan kepuasan kerja pada karyawan masih belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi pada kuadran ini adalah

Pekerjaan Itu Sendiri, dan Promosi. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Pekerjaan mencapai target kerja tepat waktu (3)
- b. Semua karyawan diberikan kesempatan yang sama untuk promosi (15)

## 2. Kuadran B

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini harus bias dipertahankan oleh PT Darmajaya Digital Solusi, karena tingkat pelaksanaannya yang berhubungan dengan kepuasan karyawan implementasinya sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan PT Darmajaya Digital Solusi maka PT Darmajaya Digital Solusi harus dapat mempertahankan kinerja yang sudah ada. Dimensi pada kuadran ini adalah upah dan gaji, promosi, rekan kerja. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Pekerjaan yang diberikan memberikan peluang untuk maju (1)
- b. Pekerjaan menarik dan menantang (4)
- c. Gaji yang diberikan sesuai dengan standar yang berlaku (6)
- d. Pemberian upah dan gaji tepat waktu (7)
- e. Gaji sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan (8)
- f. Sistem penggajian yang adil (9)
- g. Upah dan gaji sesuai dengan keahlian atau keterampilan (10)
- h. Promosi berdasarkan prestasi, hasil kerja dan kemampuan karyawan (11)
- i. Promosi dilakukan secara obyektif (12)
- j. Keadilan dalam kebijakan promosi karyawan (13)
- k. Promosi karyawan dilakukan secara berkala dan terstruktur (14)
- l. Kesempatan yang sama untuk promosi (15)
- m. . Komunikasi antara atasan dan bawahan terjalin dengan baik (19)
- n. Rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaannya (25)

### 3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh karyawan PT Darmajaya Digital Solusi, sedangkan apa yang telah diupayakan oleh PT Darmajaya Digital Solusi adalah cukup baik. Dimensi pada kuadran ini adalah Pekerjaan Itu Sendiri, Pengawasan, Rekan Kerja, dan Kondisi Kerja . Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Jabatan sesuai kemampuan dan pendidikan (5)
- b. Atasan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan (17)
- c. Atasan bersikap tegas dalam menegakkan disiplin kerja (18)
- d. Atasan memberikan instruksi kerja yang jelas (20)
- e. Dukungan dari rekan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan (21)
- f. Suasana kerja yang harmonis antar sesama rekan kerja (22)
- g. Rekan kerja dapat memberikan solusi (23)
- h. Suasana kerja ditempat saya bekerja terasa nyaman (26)
- i. Fasilitas yang telah disediakan mendukung pekerjaan saya (27)
- j. Bekerja terasa nyaman karena lingkungan kerja aman (28)

### 4. Kuadran D

Atribut atau indikator saat berada di kuadran ini dinilai tidak penting oleh karyawan PT Darmajaya Digital Solusi, tetapi PT Darmajaya Digital Solusi telah berupaya untuk memuaskan karyawan secara lebih atau sangat memuaskan. Hal ini kadang dianggap berlebihan oleh karyawan PT Darmajaya Digital Solusi. Dimensi pada kuadran ini adalah Pekerjaan itu sendiri, dan Rekan Kerja. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Pekerjaan yang dilakukan tidak membosankan (2)
- b. Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik (24)
- c. Rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaannya (25)

