

Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Pelayanan Perusahaan Dengan Menggunakan Metode *Job Satisfaction Scale* (JSC)

M.Ansyar Bora¹, Mochammad Fahmi Pradipta²

^{1,2}Universitas Ibnu Sina; Jalan Teuku Umar - Lubuk Baja, Batam, Kepulauan Riau,
Telp.0778 – 408 3113

³Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik-Universitas Ibnu Sina, Batam

e-mail: *[1 ansyar@uis.ac.id](mailto:ansyar@uis.ac.id), ²1710128425099@uis.ac.id

Abstrak

Kepuasan kerja yang tinggi akan mengarahkan pada tingkat turnover yang rendah karena individu yang puas terdorong untuk bekerja lebih baik disebabkan kebutuhan pentingnya terpuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan serta untuk menganalisis pelayanan yang telah diberikan perusahaan kepada karyawan. Untuk mengukur kepuasan kerja peneliti mengadaptasi dari alat ukur job satisfaction scale penulis mengidentifikasi kecendrungan tinggi rendahnya kepuasan kerja yang terdiri dari dua kondisi yaitu motivators factors dan hygiene factors, subjek dalam penelitian ini adalah 60 orang karyawan PT. Rigspek Perkasa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam motivation factors yang berpengaruh pada rendahnya kepuasan kerja karyawan adalah aspek achievement sebesar 73,3% dan aspek promotion sebesar 71,7% sedangkan pada kategori hygiene factors yang berpengaruh pada rendahnya kepuasan kerja karyawan adalah aspek interpersonal relationship sebesar 68,4% berikutnya sebesar 76,7% karyawan memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap pelayanan perusahaan. Sebaiknya perusahaan mempertahankan tingkat kepuasan kerja yang terdiri dari aspek work it self, recognition, responsibility, supervision, pay, working condition, company policies, status dan security. Beberapa aspek yang masih dalam kategori kurang puas sebaiknya dilakukan perbaikan dengan penerapan metode PDCA yang telah diusulkan peneliti sebagai salah satu inovasi dalam upaya penyelesaian masalah sehingga dapat menurunkan tingkat turnover karyawan setiap tahunnya.

Kata kunci— Turnover, Job Satisfaction Scale, PDCA

Abstract

High job satisfaction will lead to low turnover rate because satisfied individuals are encouraged to work better because their important needs are satisfied. This study aims to identify the factors that influence employee job satisfaction and analyze the services that company has provided to employees. To measure job satisfaction, researchers adapted from the job satisfaction scale measuring instrument the authors identified high and low tendency of job satisfaction which consisted of two conditions namely motivator factors and hygiene factors, the subjects in this study were 60 employees of PT. Rigspek Perkasa. The results of this study indicate that the motivation factors that influence the low job satisfaction of employees are the achievement aspect of 73.3% and the promotion aspect of 71.7%, while in the category of hygiene factors that affect the low job satisfaction of employees is the interpersonal relationship aspect of 68,4% next 76.7% employees have low level of satisfaction with the company's services. The company should maintain level of job satisfaction which consists of aspects work it self, recognition, responsibility, supervision, pay, working conditions, company policies, status and security. Some aspects that are still in the unsatisfied category should be improved

by applying PDCA method that has been proposed by the researcher as an innovation in solving problems so that it can reduce employee turnover rate every year.

Keywords— Turnover, Job Satisfaction Scale, PDCA

PENDAHULUAN

Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Dewasa ini karyawan dipandang sebagai salah satu aset perusahaan yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa, oleh karena itu perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Kepuasan kerja atau *job satisfaction* adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbin, 2003:78 dalam Tarigan 2017:123). Kepuasan yang tinggi akan mengarahkan pada tingkat *turnover* dan absensi yang rendah karena individu yang puas terdorong untuk bekerja lebih baik disebabkan kebutuhan pentingnya terpaskan (Mira, 2013). Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan didalam bekerja maka seorang karyawan akan berupaya semaksimal mungkin menyelesaikan pekerjaannya yang akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi demi pencapaian tujuan perusahaan.

PT. Rigspek Perkasa merupakan perusahaan yang berspesialisasi dalam memelihara lingkungan operasional yang aman, legal, dan hemat biaya melalui penyediaan jasa pengujian, inspeksi, sertifikasi, pelatihan dan konsultasi. Sejak perusahaan ini didirikan yaitu pada tahun 2007 manajemen telah berusaha memberikan pelayanan terbaik terhadap kepuasan kerja karyawannya dengan tujuan karyawan dapat bekerja dengan baik dan tidak memikirkan untuk mencari pekerjaan lain. Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Rigspek Perkasa didepartemen inspeksi sejak tahun 2016-2020 terjadi *turnover* karyawan sekitar 52%. Adapun berhentinya karyawan sebagian besar disebabkan oleh permintaan sendiri disamping itu ada juga karyawan yang diberhentikan oleh pihak manajemen PT. Rigspek Perkasa. Jika *turnover* karyawan terlalu sering terjadi dan mengalami peningkatan, tentunya hal ini akan merugikan perusahaan itu sendiri dan merupakan masalah yang harus dicari penyebabnya guna mendapatkan penyelesaian.

Menurut pendapat Mathis & Jackson (2004:125) dalam Nuha (2015:17) menjelaskan bahwa *turnover* berhubungan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasional, *turnover* merupakan suatu proses dimana karyawan-karyawan meninggalkan organisasi serta harus segera digantikan dan hal ini merupakan salah satu kerugian terbesar yang akan dialami perusahaan ketika banyak karyawan yang meninggalkan perusahaannya, apalagi karyawan yang keluar adalah karyawan yang berpotensi. Dari data *turnover* yang ada bagaimana keberhasilan PT. Rigspek Perkasa dalam memberikan pelayanan kepada tenaga kerjanya guna memberikan rasa kepuasan kerja karyawan dengan menciptakan kondisi kerja yang membuat karyawan loyal terhadap perusahaan serta pekerjaannya dengan menggunakan metode *Job Satisfaction Scale*.

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada objek penelitian berupa sebuah instansi atau perusahaan, dengan karyawannya khususnya didepartemen inspeksi sebagai populasi dan sampel penelitian. Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah PT. Rigspek Perkasa, Jl. Kw. Industri Sekupang, Sungai Harapan, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Waktu dan tempat penelitian dilaksanakan mulai tanggal 1 Maret 2021 - 1 Mei 2021 pada jam kerja yaitu 08.00 WIB - 17.00 WIB.

3.2 Populasi dan Sampel

Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota semua populasi digunakan sebagai sampel. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada departemen inspeksi yaitu sebanyak 60 orang responden yang diambil dari data pada bagian personalia bulan januari tahun 2021.

3.3 Operasional Variabel

Variabel pada penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas (*independent*) yaitu kepuasan kerja yang terdiri dari 12 bagian yang berupa aspek *work it self*, aspek *achievement*, aspek *recognition*, aspek *responsibility*, aspek *promotion*, aspek *supervision*, aspek *pay*, aspek *working condition*, aspek *company policies*, aspek *status*, aspek *security* dan aspek *interpersonal relationship*, sedangkan variabel terikat (*dependent*) yaitu pelayanan perusahaan pada PT. Rigspek Perkasa.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara yang berpedoman pada populasi atau responden penelitian untuk mendapatkan tanggapan pekerja terhadap kepuasan kerja yang dirasakan diperusahaan serta observasi yang dilakukan dengan cara menggali informasi terkait dengan kepuasan kerja karyawan terhadap pelayanan perusahaan dan seterusnya angket atau kuesioner diberikan kepada karyawan departemen inspeksi untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan.

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas data digunakan untuk melihat kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya untuk mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas dilakukan pada setiap butir soal, yang hasilnya dibandingkan dengan r tabel dengan tingkat kesalahan 5% jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka butiran tersebut valid, uji validitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25.

2. Uji Reliabilitas,

Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji *cronbach's alpha*. Nilai uji dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima atau tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika nilai *alpha* lebih besar dari nilai kritis *product moment* atau nilai r tabel. Menurut Wiratna (2014) kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPPS versi 25.

3. *Job Satisfaction Scale* (JSC)

Untuk mengukur kepuasan kerja peneliti mengadaptasi dari alat ukur *job satisfaction scale* (JSC) yang terdiri dari 67 item, skala ini pertama kali dibuat oleh Spector pada tahun 1997. JSC pada umumnya digunakan oleh perusahaan untuk membantu mengelola, melatih dan mempertahankan karyawan yang berharga (Liu Et Al, 2004 dalam Akbar, 2011). Cara penilaian item-item JSC yaitu dengan rentang lima poin menggunakan format skala *likert* dengan *rating* lima pilihan dari sangat tidak puas sampai sangat puas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan departemen inspeksi pada PT. Rigspek Perkasa yang berjumlah 60 populasi terdiri dari 5 orang *Inspection Engineer*, 25 orang *Lifting Gear Inspector*, 10 orang *NDT Inspector*, 5 orang *Rig & Droops Inspector*, 5 orang *Crane Inspector* dan 10 orang *Drill Pipe Inspector*. Setiap karyawan tersebut diminta untuk mengisi sebuah angket yang berisi kuesioner kepuasan kerja karyawan terhadap pelayanan perusahaan menggunakan skala *likert* dengan *rating* lima pilihan dari sangat tidak puas sampai dengan sangat puas. Kemudian masing-masing responden diminta untuk mengisi 67 item butir pernyataan yang terdiri dari dua kondisi yang berbeda yaitu *motifators factors* dan *hygiene factors* (Heerzberg). Sebelum instrumen kuesioner diberikan kepada responden dilakukan uji validitas terlebih dahulu, pengujian ini dimaksudkan untuk mengukur kelayakan intrumen penelitian, peneliti mengukur instrumen penelitian uji validitas isi (*content validity*) melalui rumus Aiken's V, selanjutnya intrumen yang digunakan untuk tercapainya tujuan (efektifitas) maka instrumen harus disusun berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan. Rentang angka indeks V yang dapat diperoleh adalah 0 - 1,00 jika angka menunjukkan nilai validasi dibawah 1,00 hal ini dapat diinterpretasikan bahwa item memiliki validitas isi yang baik dan mendukung validitas isi tes secara keseluruhan. Rentang angka validasi pada instrumen kuesioner adalah 0,60 - 0,90 maka rentang tadi dapat diinterpretasikan sebagai koefisien validitas yang tinggi. Hasil perhitungan uji validitas kuesioner menggunakan rumus Aiken's V dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Kesimpulan Analisis Validasi Instrumen Kuesioner

No.	Jenis Pernyataan	Nilai					Proses Analisis						Kriteria	
		Validator 1	Validator 2	Validator 3	Validator 4	Validator 5	S1	S2	S3	S4	S5	ΣS		
1	Pernyataan 1 - 67	311	302	290	234	310	244	235	223	167	243	1112	0,83	Validitas Tinggi

Tabel 2. Nilai Rata - Rata Uji Validitas Instrumen Kuesioner

No.	Expert Judgment	Total Assesment Score	Total Average Validity Value	Kriteria
1	Dr. Ir. Larisang, M.T., IPM	311	0,83	Validitas Tinggi
2	Dr. Nanang Alamsyah, S.T., M.T	302	0,83	Validitas Tinggi
3	Decky Antony Kifta, S.T., M.M	290	0,83	Validitas Tinggi
4	Moh Hafidz Efendy, S.T., M.Eng	234	0,83	Validitas Tinggi
5	Sulaiman, S.E., M.Si	310	0,83	Validitas Tinggi

Berdasarkan uraian hasil analisis yang diperoleh dari nilai rata - rata total validitas sebesar 0,83 sehingga apabila dilihat dari kriteria index Aiken's V nilai ini termasuk kedalam kategori validitas tinggi ($V \geq 0,8$) artinya kelima ahli memberikan penilaian yang cenderung konsisten dan sesuai dengan indikator.

4.2 Pengolahan Data

Setelah karyawan mengisi kuesioner yang telah dibagikan maka selanjutnya dilakukan pengujian sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja				Kepuasan Kerja			
Pernyataan	R.hitung	R.tabel	Keterangan	Pernyataan	R.hitung	R.tabel	Keterangan
P1.1	.575**	0.2542	Valid	P1.31	.446***	0.2542	Valid
P1.2	.566**	0.2542	Valid	P1.32	.596***	0.2542	Valid
P1.3	.583**	0.2542	Valid	P1.33	.691***	0.2542	Valid
P1.4	.642**	0.2542	Valid	P1.34	.672***	0.2542	Valid
P1.5	.575**	0.2542	Valid	P1.35	.570***	0.2542	Valid
P1.6	.351**	0.2542	Valid	P1.36	.551***	0.2542	Valid
P1.7	.385**	0.2542	Valid	P1.37	.567***	0.2542	Valid
P1.8	.375**	0.2542	Valid	P1.38	.687***	0.2542	Valid
P1.9	.339**	0.2542	Valid	P1.39	.608***	0.2542	Valid
P1.10	.626**	0.2542	Valid	P1.40	.670***	0.2542	Valid
P1.11	.736***	0.2542	Valid	P1.41	.736***	0.2542	Valid
P1.12	.693***	0.2542	Valid	P1.42	.617***	0.2542	Valid
P1.13	.774***	0.2542	Valid	P1.43	.698***	0.2542	Valid
P1.14	.511**	0.2542	Valid	P1.44	.609***	0.2542	Valid
P1.15	.543**	0.2542	Valid	P1.45	.669***	0.2542	Valid
P1.16	.467**	0.2542	Valid	P1.46	.698***	0.2542	Valid
P1.17	.465**	0.2542	Valid	P1.47	.659***	0.2542	Valid
P1.18	.349**	0.2542	Valid	P1.48	.676***	0.2542	Valid
P1.19	.451**	0.2542	Valid	P1.49	.686***	0.2542	Valid
P1.20	.480**	0.2542	Valid	P1.50	.629***	0.2542	Valid
P1.21	.337**	0.2542	Valid	P1.51	.537***	0.2542	Valid
P1.22	.345**	0.2542	Valid	P1.52	.695***	0.2542	Valid
P1.23	.533**	0.2542	Valid	P1.53	.626***	0.2542	Valid
P1.24	.549**	0.2542	Valid	P1.54	.711***	0.2542	Valid
P1.25	.607**	0.2542	Valid	P1.55	.346***	0.2542	Valid
P1.26	.679**	0.2542	Valid	P1.56	.426***	0.2542	Valid
P1.27	.651**	0.2542	Valid	P1.57	.355***	0.2542	Valid
P1.28	.658**	0.2542	Valid	P1.58	.357***	0.2542	Valid
P1.29	.702**	0.2542	Valid	P1.59	.393***	0.2542	Valid
P1.30	.575**	0.2542	Valid	P1.60	.410***	0.2542	Valid
				P1.61	.404***	0.2542	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Pelayanan Perusahaan

Pelayanan Perusahaan			
Pernyataan	R.hitung	R.tabel	Keterangan
P2.1	.680**	0.2542	Valid
P2.2	.689**	0.2542	Valid
P2.3	.608**	0.2542	Valid
P2.4	.703***	0.2542	Valid
P2.5	.695**	0.2542	Valid
P2.6	.681**	0.2542	Valid

Berdasarkan uji validitas data untuk variabel kepuasan kerja dan pelayanan perusahaan yang telah dilakukan menggunakan SPSS versi 25, seluruh nilai r hitung item pernyataan lebih besar dari nilai r tabel sehingga data dikategorikan valid dan dapat dilanjutkan pada langkah pengujian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.963	.963	61

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Perusahaan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.755	.763	6

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan menggunakan SPSS versi 25 pada variabel kepuasan kerja dan pelayanan perusahaan diperoleh nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga data dapat dikategorikan realibel.

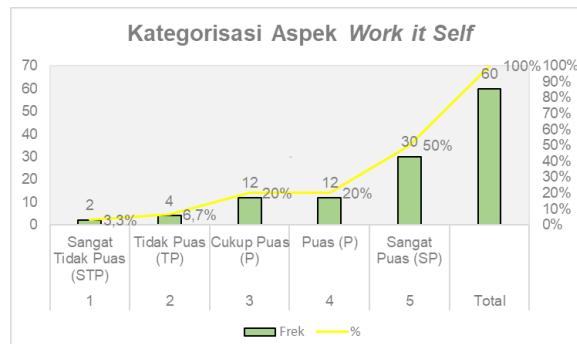
4.3 Hasil Analisis Data

Pada penelitian ini identifikasi kecenderungan tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja yang terdiri dari dua kondisi yang berbeda yaitu *motivation factors* dan *hygiene factors* (Heerzberg). *Motivation factors* terdiri dari beberapa aspek dalam pekerjaan yang mendorong karyawan untuk menunjukkan kepuasan kerja yaitu *work it self, achievement, recognition, responsibility, promotion*. Sedangkan aspek-aspek dalam *hygiene factors* terdiri dari *supervision, pay, working conditions, company policies, status, security, interpersonal relationship*. Hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Motivation Factors

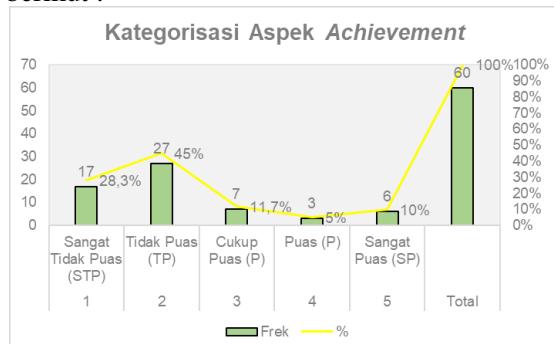
a. Kategorisasi skor aspek *work it self*

Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *work it self* menunjukkan bahwa 50% yaitu 30 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 20% yaitu masing-masing 12 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas dan puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

Gambar 4.1 Kategorisasi Aspek *Work it Self*

b. Kategorisasi skor aspek *achievement*

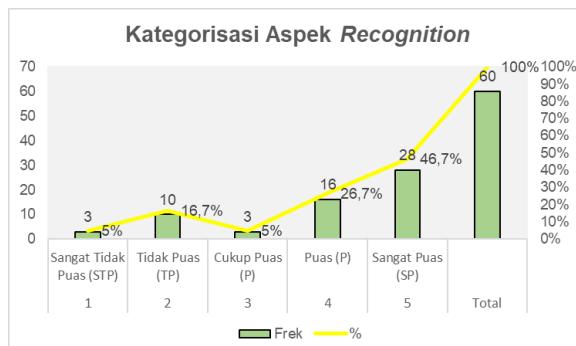
Berdasarkan pada hasil pengolahan data dari aspek *achievement* menunjukkan bahwa 45% yaitu 27 orang memiliki tingkat kepuasan tidak puas serta 28,3% yaitu 17 orang memiliki tingkat kepuasan sangat tidak puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4.2 Kategorisasi Aspek *Achievement*

c. Kategorisasi skor aspek *recognition*

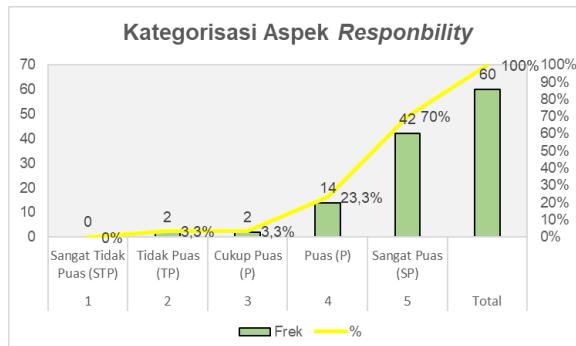
Berdasarkan pada hasil pengolahan data dari aspek *recognition* menunjukkan bahwa 46,7% yaitu 28 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 26,7% yaitu 16 orang memiliki tingkat kepuasan puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4.3 Kategorisasi Aspek *Recognition*

d. Kategorisasi skor aspek *responsibility*

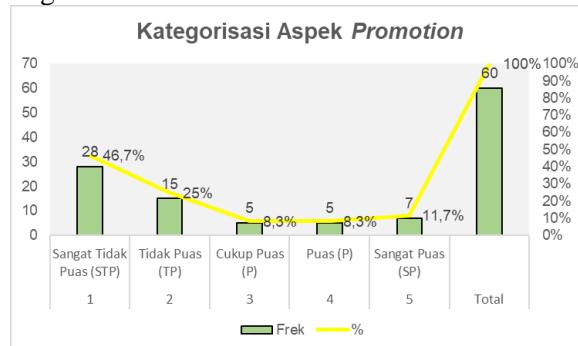
Berdasarkan pada hasil pengolahan data dari aspek *responsibility* menunjukkan bahwa 70% yaitu 42 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 23,3% yaitu 14 orang memiliki tingkat kepuasan puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4.4 Kategorisasi Aspek *Responsability*

e. Kategorisasi skor aspek *promotion*

Berdasarkan pada hasil pengolahan data yaitu dari aspek *promotion* menunjukkan bahwa 46,7% yaitu 28 orang memiliki tingkat kepuasan sangat tidak puas serta 25% yaitu 15 orang memiliki tingkat kepuasan tidak puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

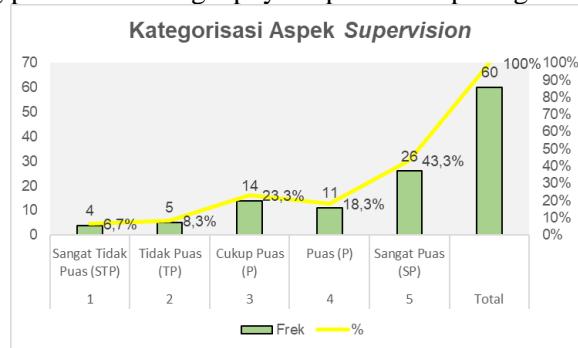


Gambar 4.5 Kategorisasi Aspek *Promotion*

2. *Hygiene Factors*

a. Kategorisasi skor aspek *supervision*

Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *supervision* menunjukkan bahwa 43,3% yaitu 26 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 23,3% yaitu 14 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas dan 18,3% yaitu 11 orang memiliki tingkat kepuasan yang puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

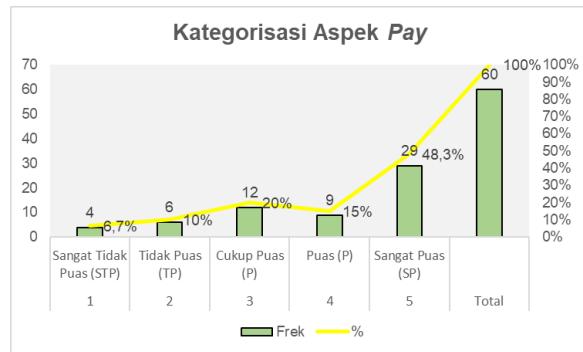


Gambar 4.6 Kategorisasi Aspek *Supervision*

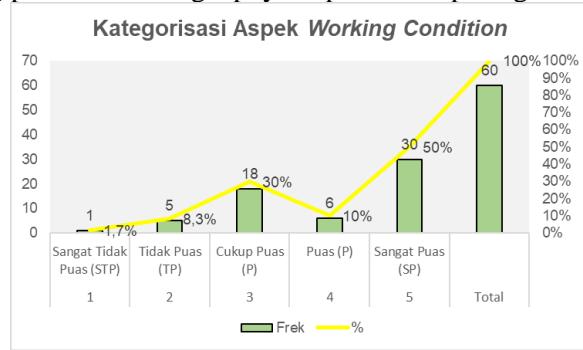
b. Kategorisasi skor aspek *pay*

Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *pay* menunjukkan bahwa 48,3% yaitu 29 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 20% yaitu 12 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas dan 15% yaitu 9 orang memiliki tingkat kepuasan yang puas.

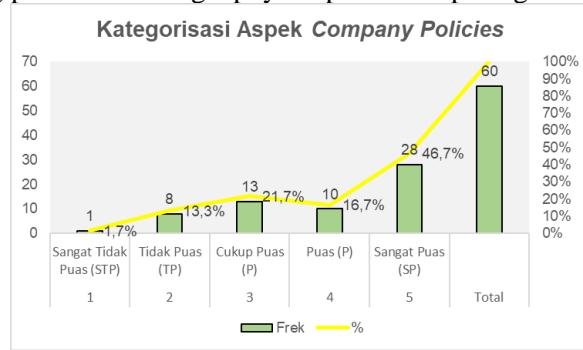
Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

**Gambar 4.7** Kategorisasi Aspek Payc. Kategorisasi skor aspek *working condition*

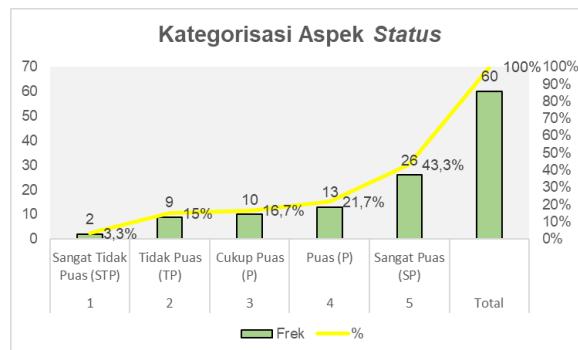
Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *working condition* menunjukkan bahwa 50% yaitu 30 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 30% yaitu 18 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas dan 10% yaitu 6 orang memiliki tingkat kepuasan yang puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

**Gambar 4.8** Kategorisasi Aspek Working Conditiond. Kategorisasi skor aspek *company policies*

Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *company policies* menunjukkan bahwa 46,7% yaitu 28 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 21,7% yaitu 13 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas dan 16,7% yaitu 10 orang memiliki tingkat kepuasan yang puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

**Gambar 4.9** Kategorisasi Aspek Company Policiese. Kategorisasi skor aspek *status*

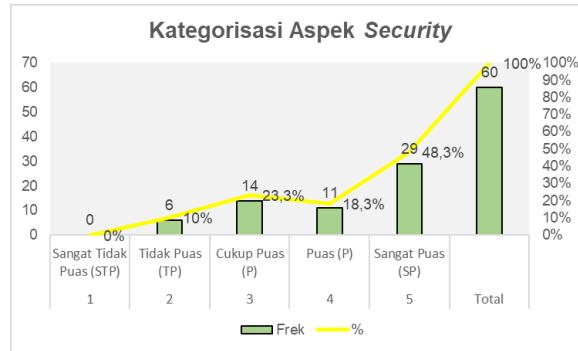
Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *status* menunjukkan bahwa 43,3% yaitu 26 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 21,7% yaitu 13 orang memiliki tingkat kepuasan yang puas dan 16,7% yaitu 10 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4.10 Kategorisasi Aspek Status

f. Kategorisasi skor aspek *security*

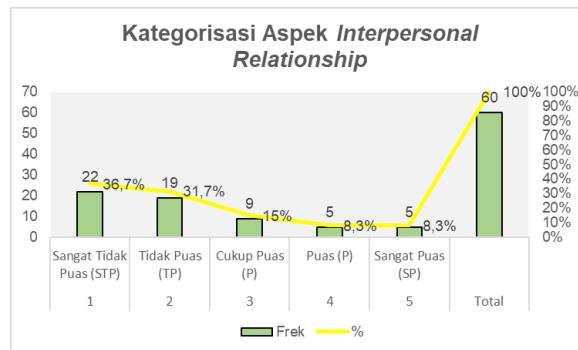
Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *security* menunjukkan bahwa 48,3% yaitu 29 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 23,3% yaitu 14 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4.11 Kategorisasi Aspek Security

g. Kategorisasi skor aspek *interpersonal relationship*

Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *interpersonal relationship* menunjukkan bahwa 36,7% yaitu 22 orang memiliki tingkat kepuasan sangat tidak puas serta 31,7% yaitu 19 orang memiliki tingkat kepuasan tidak puas dan 15% yaitu 9 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

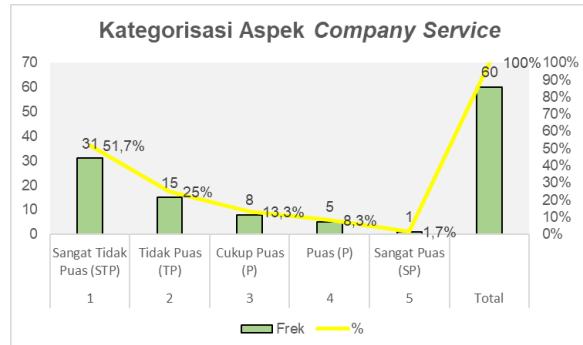


Gambar 4.12 Kategorisasi Aspek Interpersonal Relationship

3. *Company Service*

a. Kategorisasi skor aspek *pelayanan perusahaan*

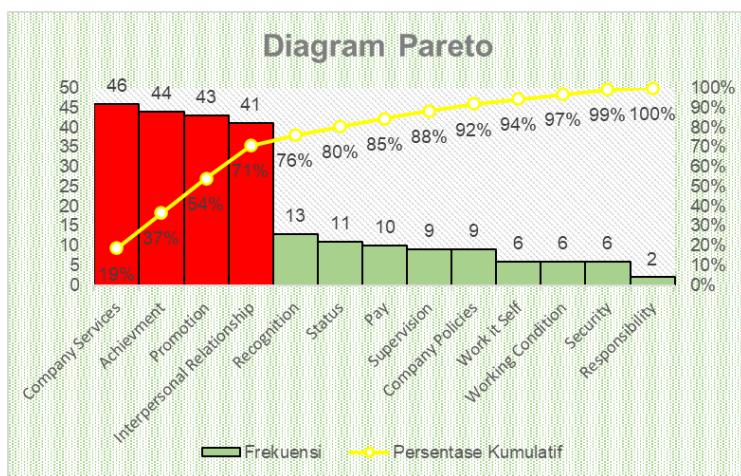
Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek pelayanan perusahaan menunjukkan bahwa 51,7% yaitu 31 orang memiliki tingkat kepuasan sangat tidak puas serta 25% yaitu 15 orang memiliki tingkat kepuasan tidak puas dan 13,3% yaitu 8 orang memiliki tingkat kepuasan yang cukup puas. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4.13 Kategorisasi Aspek Company Service

4.4 Analisis dan Pembahasan

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kepuasan kerja karyawan dengan menggunakan metode JSC, rencana usulan perbaikan untuk penyelesaian masalah yang akan dilakukan yaitu pada kategori *motivation factors* yang tingkat kepuasannya tergolong rendah terdiri dari aspek *achievement* dan aspek *promotion* sedangkan pada kategori *hygiene factors* yaitu pada aspek *interpersonal relationship*, rencana untuk usulan perbaikan serta pengendalian kualitas juga akan dilakukan terhadap pelayanan perusahaan. Pengukuran dengan menggunakan metode JSC dilakukan untuk mengetahui persentase ketidakpuasan karyawan departemen inspeksi pada PT. Rigspek Perkasa, sedangkan untuk menentukan dan mengidentifikasi prioritas utama permasalahan yang akan diselesaikan maka peneliti menggunakan *pareto diagram*.



Gambar 4.14 Penyebab Tingginya Tingkat Turnover

Berdasarkan diagram pareto diatas untuk mengurangi tingginya tingkat *turnover* disetiap tahunnya pada departemen inspeksi yang harus dilakukan adalah menyelesaikan masalah pada 4 aspek yang mempunyai persentase tinggi serta paling dominan yaitu aspek *company services*, *achievement*, *promotion* dan *interpersonal relationship*. Maka dari itu masalah yang akan dibenahi pada penelitian ini yaitu manajemen perusahaan disarankan untuk memperbaiki keempat aspek tersebut dengan cara melakukan rencana perbaikan berdasarkan *5W+1H* dengan uraian sebagai berikut :

Tabel 7. Rencana Perbaikan (5W+1H)

No.	What	Why	Where	When	Who	How
	Apa penyebab masalahnya	Alasan perbaikan	Lokasi perbaikan	Kapan	Penanggung jawab	Bagaimana perbaikan dilakukan
1	<i>Company Services</i>	Menurunkan tingkat turnover karyawan setiap tahunnya	Departemen Inspeksi	Minggu ke 1 & 2 Agustus 2021	Pihak Perusahaan : Manajer Departemen Inspeksi & HRD Perusahaan	Pembuatan SOP yang berkaitan dengan program pelayanan perusahaan
2	<i>Achievement</i>			Minggu ke 3 & 4 Agustus 2021		Pembuatan SOP yang berkaitan dengan prestasi yang telah dicapai oleh <i>inspector</i>
3	<i>Promotion</i>			Minggu ke 1 & 2 September 2021		Pembuatan SOP yang berkaitan dengan promosi jabatan bagi <i>inspector</i>
4	<i>Interpersonal Relationship</i>			Minggu ke 3 & 4 September 2021		Pembuatan SOP yang berhubungan dengan kerja sama <i>team</i> pada departemen inspeksi

Langkah selanjutnya untuk menyelesaikan masalah yaitu dengan menggunakan metode *continuous improvement* yang juga disebut sebagai siklus *PDCA* yang harus diterapkan oleh manajemen perusahaan sebagai langkah pencegahan terhadap *turnover* karyawan pada departemen inspeksi ditahun-tahun berikutnya. Uraian penyelesaian masalah yang diusulkan peneliti kepada pihak manajemen dengan menggunakan siklus *PDCA* adalah sebagai berikut :

Tabel 8. Usulan Penyelesaian Masalah Siklus *PDCA*

No.	Kategori	Indikator	Plan	Do	Check	Act	Outcome
1	<i>Company Services</i>	Program rekreasi yang diadakan oleh perusahaan cukup bermanfaat bagi karyawan	Manajemen perusahaan mewujudkan program rekreasi untuk karyawan serta ditetapkan dalam bentuk SOP (<i>Standard Operation Procedure</i>)	HRD perusahaan melaksanakan program rekreasi setiap tahunnya untuk semua departemen	manajemen perusahaan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan uji coba rancangan SOP yang telah diterapkan, evaluasi ini dilakukan dengan cara mengisi form monitoring uji coba setiap tahap kegiatan serta mengamati perubahan tingkat kepuasan kerja karyawan	Setelah manajemen perusahaan mengevaluasi tingkat kepuasan kerja karyawan serta mendapatkan hasil yang diinginkan, manajer dan supervisor departemen inspeksi mempertahankan serta melakukan survei secara mandiri dimasa yang akan datang atau ditahun berikutnya	Menurunkan tingkat turnover karyawan setiap tahunnya
		Adanya program koperasi simpan pinjam	Manajemen perusahaan mewujudkan program koperasi simpan pinjam untuk karyawan serta ditetapkan dalam bentuk SOP (<i>Standard Operation Procedure</i>)	Manajemen perusahaan membentuk koperasi karyawan (kopkar) yang berlaku untuk semua karyawan			
		Pemberian asuransi jiwa, asuransi kesehatan dan asuransi kecelakaan	Pihak perusahaan menetapkan kebijakan mengenai asuransi serta disusun kedalam bentuk SOP (<i>Standard Operation Procedure</i>)	HRD perusahaan memberikan asuransi jiwa, asuransi kesehatan dan asuransi kecelakaan untuk semua karyawan			
		Pemberian kredit kepada karyawan yang membutuhkan bisa diorganisir oleh manajemen	Pihak manajemen perusahaan mengorganisir fasilitas kredit secara sistematis dan dituangkan dalam bentuk SOP (<i>Standard Operation Procedure</i>)	HRD perusahaan memberikan fasilitas kredit bagi karyawan yang membutuhkan sesuai dengan SOP yang telah berlaku			
		Kegiatan olahraga yang diadakan disetiap minggunya	Manajemen perusahaan menetapkan jadwal kegiatan olahraga setiap minggunya dan ditetapkan dalam bentuk SOP (<i>Standard Operation Procedure</i>)	manajemen perusahaan menyediakan sarana olahraga yang dilakukan secara rutin tiap minggunya berupa voli, badminton, tenis meja futsal dll			
		Program fasilitas pendidikan membantu saya apabila ingin melanjutkan studi kejernihan yang lebih tinggi	Manajemen perusahaan menyusun SOP (<i>Standard Operation Procedure</i>) mengenai kegiatan yang sudah ditetapkan dalam bentuk SOP (<i>Standard Operation Procedure</i>)	HRD perusahaan memberikan fasilitas beasiswa bagi karyawan yang berhasil sesuai dengan SOP yang telah berlaku			
2	<i>Motivation Factors - Achievement</i>	Pihak perusahaan perlu atas pencapaian prestasi kerja karyawan	Manajemen perusahaan menyusun rancangan form atas pencapaian prestasi kerja karyawan	Manajer departemen inspeksi memberikan form yang telah dirilis oleh supervisor kepada pihak HRD perusahaan	manajemen perusahaan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan uji coba rancangan SOP yang telah diterapkan, evaluasi ini dilakukan dengan cara mengisi form monitoring uji coba setiap tahap kegiatan serta mengamati perubahan tingkat kepuasan kerja karyawan	Setelah manajemen perusahaan mengevaluasi tingkat kepuasan kerja karyawan serta mendapatkan hasil yang diinginkan, manajer dan supervisor departemen inspeksi mempertahankan serta melakukan survei secara mandiri dimasa yang akan datang atau ditahun berikutnya	Menurunkan tingkat turnover karyawan setiap tahunnya
		Penilaian prestasi kerja karyawan sudah dilakukan secara objektif	Manajemen perusahaan melakukan proses penilaian prestasi kerja secara objektif dengan menggunakan metode penilaian yang sudah disusun dalam bentuk SOP (<i>Standard Operation Procedure</i>)	Supervisor departemen inspeksi melakukan penilaian terhadap prestasi kerja <i>inspector</i> sesuai dengan SOP yang telah dirancang oleh pihak HRD perusahaan			
		Standar prestasi kerja yang harus dicapai seorang karyawan telah ditetapkan dan disosialisasikan secara jelas	Manajemen perusahaan menetapkan standar prestasi kerja karyawan yang sudah disusun kedalam bentuk SOP (<i>Standard Operation Procedure</i>) untuk selanjutnya diumumkan setiap tahunnya	Supervisor departemen inspeksi memberikan informasi standar prestasi kerja yang sudah disusun kedalam bentuk SOP kepada <i>inspector</i> melalui email atau bulletin board			
		Pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi	Pihak manajemen perusahaan menetapkan jadwal secara jelas untuk memberikan apresiasi dalam bentuk kesejahteraan ekonomi karyawan	HRD perusahaan memberikan penghargaan dalam bentuk pemberian fasilitas, perbaikan, kenaikan gaji dan bonus bagi <i>inspector</i> yang berprestasi			

3	<i>Motivation Factors - Promotion</i>	Peraturan yang jelas dari perusahaan tentang promosi jabatan	Pihak manajemen perusahaan menyusun kebijakan tentang promosi terhadap karyawan departemen inspeksi yang sudah ditetapkan kedalam <i>SOP (Standard Operation Procedure)</i>	Supervisor departemen inspeksi menerapkan aturan mengenai promosi jabatan sesuai dengan arahan dari SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen perusahaan	<p>manajemen perusahaan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan uji coba rancangan <i>SOP</i> yang telah diterapkan, evaluasi ini dilakukan dengan cara mengisi form monitoring uji coba setiap tahap kegiatan serta mengamati perubahan tingkat kepuasan kerja karyawan</p> <p>Setelah manajemen perusahaan mengevaluasi tingkat kepuasan kerja karyawan serta mendapatkan hasil yang diinginkan, manajer dan supervisor departemen inspeksi mempertahankan serta melakukan survei secara mandiri dimasa yang akan datang atau ditahun berikutnya</p>	
		Aturan periode waktu promosi yang jelas yang berlaku diperusahaan	Pihak manajemen perusahaan menetapkan aturan secara jelas untuk memberikan kesempatan promosi berdasarkan prestasi karyawan	Supervisor departemen inspeksi memberikan informasi standard promosi jabatan sesuai dengan aturan yang berlaku kepada inspector melalui email atau bulletin board		
		Kesempatan promosi yang besar yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan	Pihak perusahaan menetapkan kebijakan untuk promosi jabatan bagi karyawan bagi departemen inspeksi yang mempunyai prestasi serta disusun kedalam bentuk <i>SOP (Standard Operation Procedure)</i>	Manajer departemen inspeksi memberikan peluang kepada inspector yang berprestasi untuk naik jabatan menjadi <i>leader</i> sesuai dengan <i>SOP</i> yang telah berlaku		
		Keadilan yang dilakukan perusahaan dalam melakukan promosi bagi semua karyawan	Manajemen perusahaan menetapkan <i>SOP (Standard Operation Procedure)</i> mengenai pengembangan karir karyawan departemen inspeksi secara adil	Manajer departemen inspeksi bertindak adil didalam menilai inspector serta memberikan promosi jabatan sesuai dengan <i>SOP</i> yang telah berlaku		
		Pelaksanaan sosialisasi kebijakan promosi yang diberlakukan oleh perusahaan sesuai dengan peraturannya	Manajemen perusahaan menetapkan kebijakan mengenai promosi yang sudah disusun kedalam bentuk <i>SOP (Standard Operation Procedure)</i> untuk selanjutnya diumumkan setiap tahunnya	HRD perusahaan memberikan promosi jabatan sesuai dengan penilaian dari supervisor dan manajer departemen inspeksi serta diumumkan setiap tahunnya		
4	<i>Hygiene Factors - Interpersonal Relationship</i>	Kedekatan rekan-rekan kerja saya cukup dekat antara satu dengan yang lainnya	Manajemen perusahaan menetapkan <i>SOP (Standard Operation Procedure)</i> mengenai meeting mingguan yang harus dihadiri oleh semua karyawan	Supervisor departemen inspeksi memastikan dengan absensi bahwa semua <i>inspector</i> hadir pada <i>meeting</i> mingguan	<p>manajemen perusahaan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan uji coba rancangan <i>SOP</i> yang telah diterapkan, evaluasi ini dilakukan dengan cara mengisi form monitoring uji coba setiap tahap kegiatan serta mengamati perubahan tingkat kepuasan kerja karyawan</p> <p>Setelah manajemen perusahaan mengevaluasi tingkat kepuasan kerja karyawan serta mendapatkan hasil yang diinginkan, manajer dan supervisor departemen inspeksi mempertahankan serta melakukan survei secara mandiri dimasa yang akan datang atau ditahun berikutnya</p>	
		Pergaulan rekan-rekan kerja saya guna meningkatkan produktivitas	Manajemen perusahaan menetapkan <i>SOP (Standard Operation Procedure)</i> mengenai produktivitas kerja didalam <i>meeting</i> harian	Manajer departemen inspeksi memastikan dari <i>meeting</i> harian bahwa produktivitas inspector telah tercapai		
		Atasan menanggapi keluhan dan keberatan karyawan ketika bergaul dengan rekan kerja	Pihak manajemen perusahaan menyusun rancangan <i>complaint form</i> serta tetapkan dalam bentuk <i>SOP (Standard Operation Procedure)</i>	HRD perusahaan menyediakan kotak saran dan keluhan yang ditempatkan diberberapa kantor departemen inspeksi		
		Keinginan rekan-rekan kerja saya untuk bergaul satu dengan yang lain dalam mencapai target kerja	Pihak manajemen perusahaan menyusun <i>SOP (Standard Operation Procedure)</i> mengenai <i>team work</i> untuk mencapai target kerja	Manajer departemen inspeksi memberikan <i>form team work</i> yang bertujuan untuk mencapai target kerja dan telah dinilai oleh supervisor kepada pihak HRD perusahaan		
		Atasan memberikan dukungan pada karyawan saat bergaul dengan rekan kerja dalam bekerja	Manajemen perusahaan menyusun rancangan <i>form team support</i> dan ditetapkan dalam bentuk <i>SOP (Standard Operation Procedure)</i>	Manajer departemen inspeksi memberikan <i>form team support</i> yang bertujuan untuk mencapai target kerja dan telah dinilai oleh supervisor kepada pihak HRD perusahaan		
		Karyawan nyaman bekerja dengan sesama karyawan serta atasan	Manajemen perusahaan merancang <i>form peninjauan departemen</i> mengenai kenyamanan kerja sama didalam <i>team</i> yang dituangkan dalam bentuk <i>SOP (Standard Operation Procedure)</i>	Manajer departemen inspeksi melakukan peninjauan dengan <i>form</i> yang telah disediakan <i>HRD</i> perusahaan mengenai kenyamanan bekerja antar sesama <i>inspector</i> dan supervisor		
		Kemampuan rekan kerja untuk saling bekerja sama dalam bekerja untuk mencapai target	Manajemen perusahaan menyediakan alat komunikasi berupa <i>walkie talkie</i> kepada <i>inspector</i> dengan tujuan meningkatkan kerja sama <i>team</i> dan mencapai target pekerjaan	Supervisor memberikan alat komunikasi berupa <i>walkie talkie</i> kepada <i>inspector</i> dengan tujuan meningkatkan kerja sama <i>team</i> dan mencapai target pekerjaan		

SIMPULAN

Setelah dilakukan pengolahan data, analisis data dan pembahasan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan skor kepuasan kerja pada kategori *motivation factors* dengan menggunakan metode *JSC* secara umum menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja berada pada skala puas sampai dengan sangat puas yang terdiri dari aspek *work it self* sebesar 90%, aspek *recognition* sebesar 78,4% dan aspek *responsibility* sebesar 96,6%. Pada kategori *hygiene factors* kepuasan kerja aspek *supervision* memiliki nilai sebesar 84,9%, aspek *pay* sebesar 83,3%, aspek *working condition* sebesar 90%, aspek *company policies* sebesar 85,1%, aspek *status* sebesar 81,7% dan aspek *security* sebesar 89,9% hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja berada pada skala puas sampai dengan sangat puas. Sedangkan pada kategori *motivation factors* terdapat ketidakpuasan pekerja yaitu pada aspek *achievement* dengan nilai 73,3% dan aspek *promotion* sebesar 71,7% sedangkan pada kategori *hygiene factors* ketidakpuasan pekerja yaitu pada aspek *interpersonal relationship* dengan nilai 68,4%. Setelah mencari penyebab tingginya tingkat *turnover* departemen inspeksi dengan menggunakan diagram pareto terdapat 4 aspek yang memiliki peran paling dominan yaitu *company services*, *achievement*, *promotion* dan *interpersonal relationship*.
2. Kepuasan kerja karyawan pada departemen inspeksi terhadap pelayanan perusahaan memiliki nilai sebesar 23,3% dengan tingkat kepuasan kerja karyawan yang tergolong rendah, hasil tersebut berada direntang skala kedua yaitu antara 20% - 40% sesuai dengan yang tertera pada tabel 3.7 yang artinya bahwa kepuasan kerja karyawan departemen inspeksi terhadap pelayanan perusahaan mendapatkan kecenderungan respon yang tidak puas.
3. Siklus *PDCA* merupakan salah satu metode yang digunakan dalam dunia industri untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Perumusan tujuan dan parameter yang digunakan pada tahap perencanaan menjadi hal yang sangat penting dalam proses peningkatan ketidakpuasan kerja karyawan sampai terjadinya tahap perbaikan menjadi kepuasan kerja karyawan sehingga dapat menurunkan tingkat *turnover* disetiap tahunnya.

SARAN

Berdasarkan penelitian mengenai kepuasan kerja yang telah dilakukan maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Manajemen PT. Rigspek Perkasa harus dapat mempertahankan tingkat kepuasan kerja khususnya pada departemen inspeksi yang terdiri dari aspek *work it self*, *recognition*, *responsibility*, *supervision*, *pay*, *working condition*, *company policies*, *status* dan *security* sebab aspek ini berdampak baik pada pencapaian-pencapaian yang telah ditetapkan oleh perusahaan mengingat *inspector* merupakan aset paling utama dari seluruh kegiatan diperusahaan. Apabila kepuasan kerja *inspector* tidak diperhatikan oleh manajemen perusahaan akan mengakibatkan timbulnya tindakan yang menentang segala kebijakan-kebijakan diperusahaan serta mengakibatkan *inspector* dapat menunjukkan sikap menarik diri atau mengundurkan diri dari perusahaan tersebut.
2. Beberapa aspek yang masih dalam kategori kurang puas sebaiknya dilakukan perbaikan oleh manajemen perusahaan dengan penerapan metode *PDCA* yang telah diusulkan oleh peneliti sebagai salah satu inovasi dalam upaya penyelesaian masalah yang dilakukan secara terus menerus (*continuous improvement*), sehingga dapat menurunkan tingkat *turnover* karyawan departemen inspeksi setiap tahunnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian terkait seberapa besar pengaruh dari setiap aspek *motivation factors* dan *hygiene factors* terhadap kepuasan kerja.

4. Untuk penelitian selanjutnya disarankan lebih banyak menggunakan item-item yang lebih *update* atau yang terbaru selain dari teori herzberg yang berupa *motivation factors* dan *hygiene factors*.
5. Jika peneliti ingin melakukan penelitian yang sama, peneliti menyarankan agar metode *Job Satisfaction Scale* (JSC) diteliti ulang diindonesia terlebih dahulu mengingat sedikit sekali sumber referensi yang bisa didapatkan dari metode ini dalam bentuk bahasa indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D.S. (2011). Pengaruh Persepsi Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Fakhri, Faiz Al. (2010) Analisis Pengendalian Kualitas Produksi di PT. Mascom Graphy Dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk Menggunakan Alat Bantu Statistik. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Istijanto. (2010). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta, 10270, Indonesia: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mira. (2013). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Resty Menara Pekanbaru. *Skripsi*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Nuha. (2015). Pengaruh Kompensasi Terhadap *Turnover* Pada Karyawan Araya *Digital Printing Group* Jember. *Skripsi*. Jawa Timur: Universitas Jember.
- Saputra, T., Bora, M. A., & Larisang. (2020, April). Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode *Job Satisfaction Scale* (JSC). *JT-IBSI*, 5, 37-46. doi:10.3652/jt-ibsi.v5i1.
- Tarigan, S. A. (2017, Desember 1). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Matrix Jaya Indomas Medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 2, 123-129.
- Wiratna, S. (2014). *Metodologi penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah di Pahami*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.