

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA PADA PT NUANSA CIPTA MAGELLO

Febyanti Karaeng^{*1}, Sylvia Sjarlis², Didiek Handayani Gusti³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: ^{*1}Febykaraeng11@gmail.com, ²Sylvia.Sjarlis2013@gmail.com, ³Didiek@stienobel-indonesia@ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan PT Nuansa Cipta Magello, Menganalisis Attribut Prioritas Pekerjaan yang perlu mendapatkan perbaikann kualitas. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden, dan data sekunder berupa sumber buku, jurnal dan lain-lainnya. Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 104 sampel.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Diagram IPA. Hasil penelitian ini Nilai tingkat kepuasan pekerja karyawan tentang layanan kualitas pada PT. Nuansa Cipta Magello yang diperoleh dari hasil uji tingkat kesesuaian dimana karyawan PT Nuansa Cipta Magello telah merasa sangat puas terhadap layanan kualitas perusahaan,terkait penggolongan Kriteria Persentasi penilaian berada pada kriteria sangat puas, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pekerja atau karyawan telah merasa puas dengan kinerja pada PT. Nuansa Cipta Magello.

Berdasarkan hasil Analisis Diagram Important Performance analysis (IPA) diketahui Attribut prioritas pekerjaan yang perlu mendapatkan perbaikan kualitas layanan yaitu pada layanan dimensi managemen dengan item "Adanya Umpan Balik Dari Atasan Terhadap Pekerjaan yang dikerjakan, pada layanan dimensi fasilitas dengan item fasilitas - fasilitas di kantor disediakan perusahaan yang menunjang pekerjaan .

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Diagram IPA, PT Nuansa Cipta Magello

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of job satisfaction of employees of PT Nuansa Cipta Magello, analyze job priority attributes that need to get quality improvement. This research is a quantitative research. Sources of data in this study are primary data by distributing questionnaires to respondents, and secondary data in the form of books, journals and others. The number of samples used was 104 samples.

The data analysis technique used is the IPA diagram analysis. The results of this study The value of the level of satisfaction of employees about service quality at PT. Nuansa Cipta Magello obtained from the results of the level of conformity test where the employees of PT Nuansa Cipta Magello have felt very satisfied with the company's quality service, related to the classification of the Criteria The percentage of the assessment is on the very satisfied criteria, therefore it can be said that the worker or employee is satisfied with the performance at PT. Magello Cipta Nuance.

Based on the results of the Important Performance Analysis (IPA) analysis, it is known that job priority attributes need to be improved in service quality, namely in the management dimension service with the attribute "Feedback from superiors on the work done, on service dimension facilities with the facility attribute - facilities in the office are provided. companies that support work.

Keywords: Job Satisfaction, Science Diagram, PT Nuansa Cipta Magello

PENDAHULUAN

Perhatian perusahaan terhadap tingkat kepuasan karyawan akhir - akhir ini semakin meningkat seiring dengan makin pentingnya faktor tersebut dalam

mempengaruhi kesuksesan karyawan. Pemikiran tersebut muncul karena perusahaan percaya bahwa karyawan yang tingkat kepuasan kerjanya tinggi akan menghasilkan tingkat produktivitas yang lebih baik, pekerjaan yang lebih akurat, jumlah absen yang lebih sedikit serta loyalitas yang lebih tinggi dari pada karyawan dengan tingkat kepuasan rendah. Perusahaan dengan produktivitas yang baik akan mengalami perkembangan di yang diindikasikan dengan meningkatnya pendapatan, sejalan pula dengan meningkatnya kesejahteraan para karyawan. Sering terjadi produktivitas kerja karyawan menurun dikarenakan kemungkinan adanya ketidaknyamanan dalam bekerja, upah yang minim dan juga ketidakpuasan dalam bekerja. Saat ini sumber daya manusia dianggap sebagai sumber daya yang penting bagi organisasi, karena tanpa sumber daya manusia yang berkualitas, maka organisasi tidak akan mampu bertahan dalam persaingan.

Kepuasan kerja adalah suatu teori atau konsep praktis yang sangat penting, karena merupakan dampak atau hasil dari keefektifan performance dan kesuksesan dalam bekerja. Kepuasan kerja yang rendah pada organisasi adalah rangkaian dari menurunnya pelaksanaan tugas, meningkatnya absensi. Sedangkan pada tingkat individu ketidakpuasan kerja berkaitan dengan keinginan yang besar untuk keluar dari kerja dan meningkatnya stress kerja. Kepuasan kerja dapat diukur melalui beberapa indikator. Smith et al. dalam Munandar (2004:74) menyatakan terdapat 5 (lima) dimensi kepuasan kerja yakni: 1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan memberikan kesempatan pegawai belajar sesuai dengan minat serta kesempatan untuk bertanggungjawab. Dalam teori dua faktor diterangkan bahwa pekerjaan merupakan faktor yang akan menggerakkan tingkat motivasi kerja yang kuat sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik. 2. Kesempatan terhadap gaji. Kepuasan kerja pegawai akan terbentuk apabila besar uang yang diterima pegawai sesuai dengan beban kerja dan seimbang dengan pegawai lainnya. 3. Kesempatan promosi. Promosi adalah bentuk penghargaan yang diterima pegawai dalam organisasi. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pegawai dipromosikan atas dasar prestasi kerja yang dicapai pegawai tersebut. 4. Kepuasan terhadap supervisi. Hal ini ditunjukkan oleh atasan dalam bentuk memperhatikan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan pegawai, menasehati dan membantu pegawai serta komunikasi yang baik dalam pengawasan. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pengawasan yang dilakukan supervisor bersifat memotivasi pegawai. 5. Kepuasan terhadap rekan sekerja. Jika dalam organisasi terdapat hubungan antara pegawai yang harmonis, bersahabat, dan saling membantu akan menciptakan suasana kelompok kerja yang kondusif, sehingga akan menciptakan kepuasan kerja pegawai.

Dari Annual Report 2017 PT Prima Cakrawala Abadi Tbk. Yang merupakan Induk Perusahaan PT Nuansa Cipta Magello ini, penulis mendapatkan Informasi bahwa Karyawan merupakan aset berharga bagi Perseroan, sehingga Perseroan memandang bahwa Perseroan harus dapat menyiapkan fasilitas yang baik agar kebutuhan karyawan dapat terpenuhi, sehingga dapat bekerja dengan potensi terbaik. Berdasarkan Pernyataan Bapak Sam Apriadi selaku Staff Legal dan maintenance PT Nuansa Cipta Magello, Perusahaan saat ini menyadari sepenuhnya bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu bagi keberhasilan setiap usaha dan kegiatannya. Oleh karena itu, Perusahaan secara bersungguh-sungguh memusatkan perhatian untuk selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

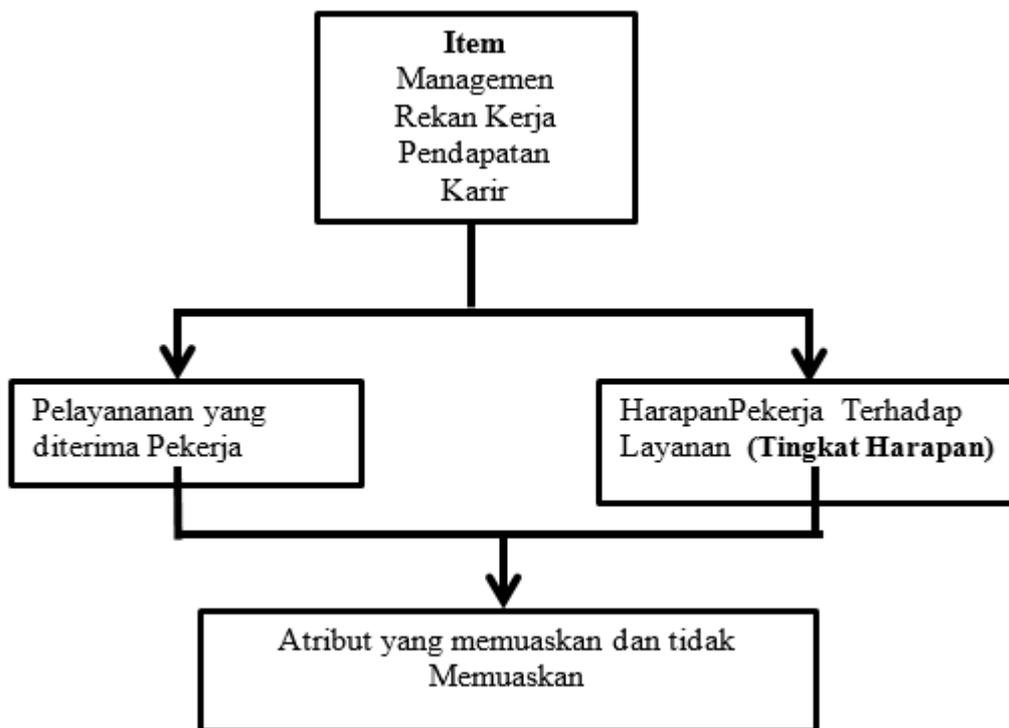
Tugas manajemen agar karyawan memiliki semangat kerja dan moril yang tinggi serta ulet dalam bekerja. Karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari

perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan sehingga bekerja dengan terpaksa. Robbins (2003:103) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat terpengaruhi oleh beberapa faktor yakni : Mentally Challenging Work, Equitable Rewards, Supportive Working Conditions, Supportive Colleagues.

perilaku pimpinan juga mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Chruden and Sherman (dalam Yusuf, 2010), menyatakan faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang pegawai adalah pekerjaan, pekerjaan aktual sebagai kontrol terhadap pekerjaan, supervisi oleh atasan, organisasi dan manajemen, kesempatan untuk maju, gaji dan keuntungan finansial, rekan kerja, dan kondisi pekerjaan.

Dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan kerja, penulis mengadopsi pendapat Smith et al.(dalam Munandar, 2004:68) bahwa indikator kepuasan kerja mencakup kepuasan pada supervisi atasan, kepuasan pada pekerjaan itu sendiri yakni asset dan fasilitas pekerjaan, kepuasan pada imbalan atau pendapatan, kepuasan pada kesempatan promosi, dan kepuasan pada rekan kerja .

Gambar 1. Kerangka konseptual penelitian



Dari Kerangka konsep diatas maka yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. Pekerja telah merasa puas dengan dimensi managemen perusahaan PT Nuansa Cipta Magello.
2. Pekerja telah merasa puas dengan rekan kerja pada PT Nuansa Cipta Magello.
3. Pekerja telah merasa puas dengan pendapatan kerja pada PT Nuansa Cipta Magello.
4. Pekerja telah merasa puas dengan karir kerja pada PT Nuansa Cipta Magello.

5. Pekerja telah merasa puas dengan fasilitas dan asset kerja pada PT Nuansa Cipta Magello.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di STIE Nobel Indonesia. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan pada Januari- Februari 2021. Dengan sampel penelitian sebanyak 141 (seratus empat puluh satu) orang yang merupakan karyawan 2021. Waktu penelitian bulan Januari- Februari 2021.

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan Importance –Performance Analysis yang didahului dengan uji validitas dan uji reliabilitas untuk menganalisis kinerja organisasi. dengan skor tingkat kinerja pada sumbu(X) dan skor tingkat harapan dalam diagram katersius (Y) .

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Untuk mengetahui koefisien korelasi validitas pada setiap atribut kuisioner penelitian dilakukan penghitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS 24. Jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti valid, dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel berarti tidak valid. Hasil pengujian koefisien validitas berdasarkan kepuasan dapat dilihat pada tabel 1 sedangkan berdasarkan kepentingan dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Kuisioner Persepsi

Kategori	kode	r hitung	r table	Hasil Pengujian
Manajemen	M1	.526**	0.1927	Valid
	M2	.533**	0.1927	Valid
	M3	.336**	0.1927	Valid
	M4	.394**	0.1927	Valid
	M5	.286**	0.1927	Valid
	M6	.380**	0.1927	Valid
Rekan Kerja	RK1	.538**	0.1927	Valid
	RK2	.505**	0.1927	Valid
	RK3	.561**	0.1927	Valid
	RK4	.356**	0.1927	Valid
Pendapatan	P1	.587**	0.1927	Valid
	P2	.471**	0.1927	Valid
	P3	.403**	0.1927	Valid
Fasilitas Dan Aset	FA1	.532**	0.1927	Valid
	FA2	.379**	0.1927	Valid
	FA3	.553**	0.1927	Valid
Karir	K1	.486**	0.1927	Valid
	K2	.574**	0.1927	Valid
	K3	.624**	0.1927	Valid
	K4	.505**	0.1927	Valid
	K5	.550**	0.1927	Valid
	K6	.429**	0.1927	Valid

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Kuisioner Harapan

Kategori	kode	r hitung	r tabel	Hasil Pengujian
Manajemen	M1	.425**	0.1927	Valid
	M2	.605**	0.1927	Valid
	M3	.502**	0.1927	Valid
	M4	.486**	0.1927	Valid
	M5	.378**	0.1927	Valid
	M6	.521**	0.1927	Valid
Rekan Kerja	RK1	.541**	0.1927	Valid
	RK2	.462**	0.1927	Valid
	RK3	.522**	0.1927	Valid
	RK4	.476**	0.1927	Valid
Pendapatan	P1	.526**	0.1927	Valid
	P2	.633**	0.1927	Valid
	P3	.479**	0.1927	Valid
Fasilitas Dan Aset	FA1	.570**	0.1927	Valid
	FA2	.492**	0.1927	Valid
	FA3	.616**	0.1927	Valid
Karir	K1	.554**	0.1927	Valid
	K2	.502**	0.1927	Valid
	K3	.541**	0.1927	Valid
	K4	.536**	0.1927	Valid
	K5	.528**	0.1927	Valid
	K6	.574**	0.1927	Valid

Hasil pengujian koefisien korelasi validitas yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil penghitungan dengan bantuan software SPSS, didapatkan koefisien validitas seluruh item kuisioner penelitian yang disampaikan kepada para pihak yang menjadi sampel penelitian memenuhi kriteria valid, yakni hasil pengukuran koefisien validitas lebih besar dari angka pengujian pada r tabel sebesar 0,444. Hal tersebut bermakna bahwa indikator - indikator penelitian dapat digunakan sebagai pengumpul data yang efektif untuk menggali masalah yang dijadikan objek penelitian, dan selanjutnya dapat diolah untuk mengukur dimensi-dimensi kajian dan indikator-indikator penelitian untuk masing-masing dimensi kajian. dari hasil uji instrumen reliabilitas kuisioner suatu kuisioner dikatakan reliabel ketika memiliki nilai cronbach alpha lebih besar atau sama dengan 0,600.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas Kuisioner Harapan

Jenis Kuisioner	Nilai Cronbach Alpah	Standar	Hasil pengujian
PERSEPSI	0.834	0,600	Reliabel
HARAPAN	0.872	0,600	Reliabel

Perhitungan antara tingkat Persepsi/ kinerja dengan tingkat kepentingan dihasilkan nilai perbandingan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang disebut juga dengan tingkat kesesuaian. Hasil dari nilai tingkat kesesuaian atau kepuasan karyawan pada dimensi managemenaatau terhadap supervise/atasan dapat dilihat pada tabel 4. 16 dibawah:

Tabel 4. Nilai Tingkat Kesesuaian Dimensi Manajemen

Atribut	Kode	Nilai Tingkat Persepsi	Nilai Tingkat harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
MANAGEMENT	M1	4.49	4.66	96
	M2	3.88	4.00	97
	M3	4.54	4.48	101
	M4	4.20	4.28	98
	M5	4.30	4.40	98
	M6	4.40	4.37	101
Rata-rata		4.30	4.37	98.52

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa pada dimensi Manajemen PT Nuansa Cipta Magello Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 98,52% yang berarti bahwa Karyawan telah merasa sangat Puas terhadap atribut Manajemen atau kepuasan terhadap kualitas supervisi atau atasan.

Tabel 5. Nilai Tingkat Kesesuaian Dimensi Rekan Kerja

Atribut	Kode	Nilai Tingkat Persepsi	Nilai Tingkat harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
Rekan Kerja	RK1	4.28	4.30	100
	RK2	4.38	4.38	100
	RK3	4.59	4.50	102
	RK4	4.54	4.34	105
Rata-rata		4.44	4.38	101.53

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pada rekan kerja Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 101,53 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap atribut rekan kerja pada PT Nuansa Cipta Magello.

Tabel 6. Nilai Tingkat Kesesuaian Dimensi Pendapatan

Atribut	Kode	Nilai Tingkat Persepsi	Nilai Tingkat harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
Pendapatan	P1	4.51	4.57	99
	P2	4.12	4.17	99
	P3	4.48	4.39	102
Rata-rata		4.37	4.38	99.77

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa pada pendapatan secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 99,77 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap atribut pendapatan yang diterima pada PT Nuansa Cipta Magello.

Tabel 7. Nilai Tingkat Kesesuaian Dimensi Fasilitas Aset

Atribut	Kode	Nilai Tingkat Persepsi	Nilai Tingkat harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
Fasilitas dan Aset	FA1	4.25	4.28	99
	FA2	4.37	4.51	97
	FA3	4.33	4.42	98
Rata-rata		4.31	4.40	97.98

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pada fasilitas dan aset atau juga pada pekerjaan itu sendiri secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 97,98 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap atribut fasilitas dan aset pada PT Nuansa Cipta Magello.

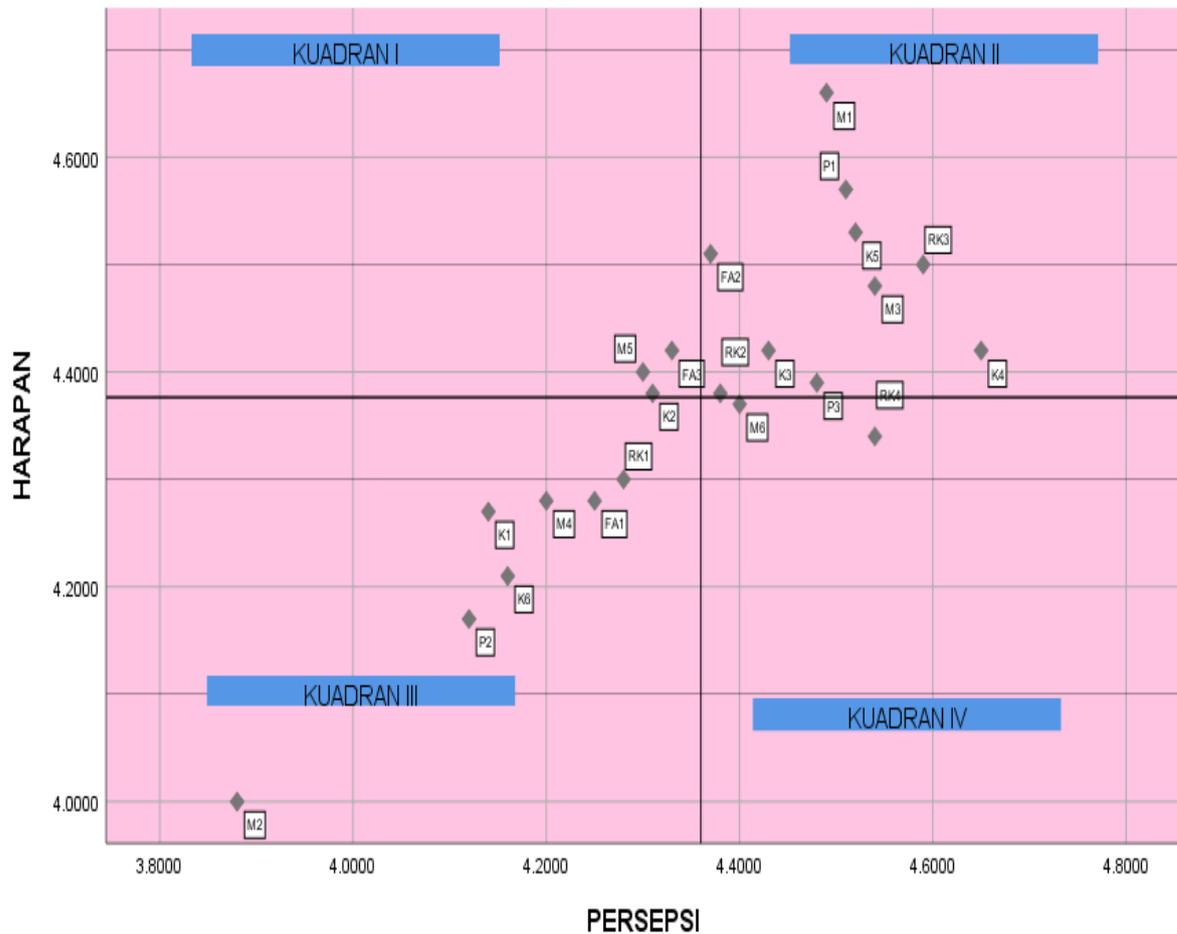
Tabel 8. Nilai Tingkat Kesesuaian dimensi karir

Atribut	Kode	Nilai Tingkat Persepsi	Nilai Tingkat harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
Karir	K1	4.14	4.27	97
	K2	4.31	4.38	98
	K3	4.43	4.42	100
	K4	4.65	4.42	105
	K5	4.52	4.53	100
	K6	4.16	4.21	99
Rata-rata		4.37	4.37	99.94

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pada karir atau promosi secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 97,98 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap karir atau promosi pada PT Nuansa Cipta Magello.

Nilai tingkat kepuasan pekerja karyawan tentang layanan kualitas pada PT. Nuansa Cipta Magello yang diperoleh dari hasil uji tingkat kesesuaian dimana karyawan PT Nuansa Cipta Magello telah merasa sangat puas terhadap layanan kualitas perusahaan yaitu pada dimensi Manajemen, dimensi rekan Kerja, dimensi pendapatan, dimensi fasilitas aset atau pada pekerjaan itu sendiri serta pada dimensi karir atau promosi. Hal tersebut dibuktikan dari persentasi tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan kerja berada di atas 80%. Yang berdasarkan teori Supranto (2001:241) terkait penggolongan Kriteria Persentasi penilaian berada pada kriteria sangat puas, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pekerja atau karyawan telah merasa puas dengan kinerja pada PT. Nuansa Cipta Magello.

Hasil diagram IPA



Berdasarkan hasil dari diagram IPA tersebut, atribut pelayanan terbagi kedalam 4 kuadran. Berikut adalah hasil pemetaan diagram IPA hasil penelitian .

1. Item pelayanan M1 “Memahami Permasalahan Karyawan” pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
2. Item pelayanan M2 “Pekerjaan Yang Dibeankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri “III” (Prioritas Rendah)
3. Item pelayanan M3 “Atasan Memberikan Masukan Apabila Saya Mendapat Kesulitan Dalam Penyelesaian Pekerjaan” pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
4. Item pelayanan M4 “Hubungan Antara Saya Dan Atasan Berjalan Sangat Baik” pada kuadran “III” (Prioritas Rendah)
5. Item pelayanan M5 “Adanya Umpan Balik Dari Atasan Terhadap Pekerjaan Yang Saya kerjakan” pada kuadran “I” (concentrate here)
6. Item pelayanan M6 “Atasan Saya Konsisten Dalam Menerapkan Aturan - Aturan Bagi Saya Dan Karyawan Lainnya “IV” (Berlebihan)
7. Item pelayanan RK1 “kepuasan terhadap kualifikasi rekan kerja” pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
8. Atribut pelayanan RK2 “saya memiliki rekan kerja yang sangat kooperatif” pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
9. Item pelayanan RK3 “rekan kerja saya selalu memberi nasehat apabila saya menghadapi kesulitan dalam bekerja” pada “II” (Pertahankan Prestasi)

10. Item pelayanan RK4 “kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi “IV” (Berlebihan)
11. Item pelayanan P1 “Gaji Yang Saya Terima Sesuai Dengan Tuntutan Pekerjaan Yang Saya Dibebankan Kepada Saya” pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
12. Item pelayanan P2 “Gaji Saya Sesuai Dengan Tingkat Keterampilan Yang Saya Miliki” pada kuadran “III” (Prioritas Rendah)
13. Item pelayanan P3 “Gaji Saya Sudah Sesuai Standar Gaji Yang Berlaku Di Pasar Tenaga Kerja Berada pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
14. Item pelayanan FA1 “Kondisi Ruang Kerja Membuat Saya Nyaman Dalam Bekerja” pada kuadran “III” (Prioritas Rendah)
15. Item pelayanan FA2 “Tata Letak Ruang Kerja Di Perusahaan Sangat Membantu Dalam Aktivitas Kerja pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
16. Item pelayanan FA3 “Fasilitas - Fasilitas Di Kantor Disediakan Perusahaan Menunjang Pekerjaan” pada kuadran “I” (Prioritas Tinggi / concentrate here)
17. Item pelayanan K1 “Pekerjaan Yang Dibebankan Kepada Saya Memberi Saya Peluang Untuk Mengambil Keputusan Sendiri “III” (Prioritas Rendah)
18. Item pelayanan K2 “Perusahaan Memberikan Kesempatan Seluas - Luasnya Bagi Setiap Karyawan Untuk Dapat Naik Jabatan” pada kuadran “I” (Prioritas Tinggi / concentrate here)
19. Item pelayanan K3 “Proses Kenaikan Jabatan Di Perusahaan Terbuka Bagi Siap Saja tanpa Diskriminasi pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
20. Item pelayanan K4 “Keragaman Keterampilan Dalam Pekerjaan Membuat Pekerjaan Semakin Menyenangkan berada pada Kuadran “IV” (Berlebihan)
21. Item pelayanan K5 “Saya Merasa Bahwa Tugas Yang Diberikan Merupakan Suatu Kegiatan Yang Berarti” pada kuadran “II” (Pertahankan Prestasi)
22. Item pelayanan K6 “Saya Merasa Bangga Terhadap Pekerjaan Yang Saya Miliki” pada kuadran “III” (Prioritas Rendah)

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, yaitu dari uji instrument, penentuan tingkat kesesuaian antara tingkat Persepsi BNI dan Harapan dari Pekerja PT Nuansa Cpta Magello, serta hasil analisis diagram IPA, maka berikut uraian pembahasannya. Dari hasil uji instrument yang digunakan dalam hal ini kuisisioner diketahui bahwa kuisisioner yang digunakan valid dan reliable. Instrumen yang telah valid bermakna bahwa indikator - indikator penelitian dapat digunakan sebagai pengumpul data yang efektif untuk menggali masalah yang dijadikan objek penelitian, dan selanjutnya dapat diolah untuk mengukur dimensi-dimensi kajian dan indikator-indikator penelitian untuk masing-masing dimensi kajian. Instrumen yang telah reliable bermakna bahwa bahwa indikator - indikator penelitian yang dijadikan kuisisioner penelitian dan dipergunakan sebagai alat pengumpul data primer ternyata dapat diandalkan untuk mengukur masing-masing dimensi yang dioperasionalkan guna mengungkap masalah-masalah yang dijadikan objek penelitian. Kriteria keandalan (reliable) atribut pengumpul data primer ini penting sekali karena para pihak yang menjadi sampel penelitian memiliki karakteristik dan daya persepsi yang berbeda.

Dari hasil uji tingkat kesesuaian antara persepsi kinerja layanan PT Nuansa Cipta Magello dan harapan ataupun tingkat Kepentingan dari pekerja yang dikaitkan dengan teori Supranto (2001:241) terkait penggolongan Kriteria Persentasi penilaian tingkat kepuasan maka pada dimensi manajemen PT Nuansa Cipta Magello secara keseluruhan

nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 98,52% yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap atribut manajemen atau kepuasan terhadap kualitas supervisi atau atasan. Hasil penelitian ini kembali menguatkan Teori Smith et al. dalam Munandar (2004:74 yang menyatakan bahwa Hal ini ditunjukkan oleh atasan dalam bentuk memperhatikan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan pegawai, menasehat dan membantu pegawai serta komunikasi yang baik dalam pengawasan. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pengawasan yang dilakukan supervisor bersifat memotivasi pegawai.

Pada dimensi rekan Kerja Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 101,53 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat Puas terhadap atribut Rekan Kerja pada PT Nuansa Cipta Magello. Hasil penelitian ini kembali menguatkan Teori Smith et al. dalam Munandar (2004:74 yang menyatakan bahwa Jika dalam organisasi terdapat hubungan antara pegawai yang harmonis, bersahabat, dan saling membantu akan menciptakan suasana kelompok kerja yang kondusif, sehingga akan menciptakan kepuasan kerja pegawai.

Pada pendapatan secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 99,77 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap atribut pendapatan yang diterima pada PT Nuansa Cipta Magello Hasil penelitian ini kembali menguatkan Teori Smith et al. dalam Munandar (2004:74 yang menyatakan bahwa Kepuasan kerja pegawai akan terbentuk apabila besar uang yang diterima pegawai sesuai dengan beban kerja dan seimbang dengan pegawai lainnya

Pada fasilitas dan asset atau juga pada pekerjaan itu sendiri secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 97,98 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap atribut fasilitas dan asset atau juga pada pekerjaan itu sendiri pada PT Nuansa Cipta Magello. Hasil penelitian ini kembali menguatkan Teori Smith et al. dalam Munandar (2004:74 yang menyatakan bahwa Pekerjaan memberikan kesempatan pegawai belajar sesuai dengan minat serta kesempatan untuk bertanggungjawab. Dalam teori dua faktor diterangkan bahwa pekerjaan merupakan faktor yang akan menggerakkan tingkat motivasi kerja yang kuat sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik.

Pada karir atau promosi secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 97,98 % yang berarti bahwa karyawan telah merasa sangat puas terhadap karir atau promosi pada PT Nuansa Cipta Magello. Hasil penelitian ini kembali menguatkan Teori Smith et al. dalam Munandar (2004:74 yang menyatakan bahwa Promosi adalah bentuk penghargaan yang diterima pegawai dalam organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan serta tujuan dalam penelitian ini maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Nilai tingkat kepuasan pekerja karyawan tentang layanan kualitas pada PT. Nuansa Cipta Magello yang diperoleh dari hasil uji tingkat kesesuaian dimana karyawan PT Nuansa Cipta Magello telah merasa sangat puas terhadap layanan kualitas perusahaan Yaitu Pada dimensi Manajemen, dimensi rekan Kerja, dimensi pendapatan, dimensi fasilitas asset atau pada pekerjaan itu sendiri serta pada dimensi karir atau promosi. Hal tersebut dibuktikan dari persentasi tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan kerja berada di atas 80%. Yang berdasarkan teori Supranto (2001:241) terkait penggolongan Kriteria Persentasi penilaian berada pada kriteria sangat puas, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pekerja atau karyawan telah merasa puas dengan kinerja pada PT. Nuansa Cipta Magello. 2. Berdasarkan hasil

Analisis Diagram Important Performance analysis (IPA) diketahui Item Prioritas Pekerjaan yang perlu mendapatkan perbaikann kualitas layanan yaitu pada layanan dimensi manajemen dengan Item “Adanya Umpan Balik Dari Atasan Terhadap Pekerjaan yang dikerjakan, pada layanan dimensi fasilitas dengan atribut pasilitas - fasilitas di kantor disediakan perusahaan yang menunjang pekerjaan kemudian pada dimensi karir promosi dengan item perusahaan memberikan kesempatan seluas - luasnya bagi setiap karyawan untuk dapat naik jabatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris., Abdul, Rahman. (2014) “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Riau).” Skripsi Tesis, 2014.
- Asniwati, A., & Firman, A. (2023). EFEK KINERJA PEGAWAI DENGAN BUDAYA ORGANISASI, KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 7(1), 176-183.
- Almigo, Nuzsep. (2004). Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Penelitian*.
- Firman, A., & Ilyas, G. B. (2021). The Effect of Kaizen Strategy on Customer Satisfaction: Empirical Study on Budget Hotels in Makassar City. *Point Of View Research Management*, 2(1), 01-09.
- Firman, A. (2019). Strategi Teknologi Informasi dan Penciptaan Nilai Untuk Kinerja Organisasi. Nobel Press. Makassar, <https://play.google.com/books/reader?id=hNPnMAAAAEAJ&pg=GBS.PA0>
- Ghifary,, Muhammad, Tahajjudi., Djudi, Mochammad., Iqbal, Mohammad. (2015). Analisis Terhadap Dimensi Social Capital yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1).
- Hasibuan, Malayu. S.P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Jill. E., and Smith, P. (2006). Social yet creative: the role of social relationships in facilitating individual creativity. *Academic Management Journal*. Vol. 49 (1), p: 85-101.
- Küskü, Fatma. (2001). Dimensions of Employee Satisfaction : A State University Example. *METU Studies in Development*. 28 (3-4), pp. 339 – 430.
- Luthans, F. (2008). *Organization Behavior* Eight Edition”, Singapore: Mc Graw Hill.
- Oldham, G. R., & Hackman, J. R. 2010. Not what it was and not what it will be: The future of job design research. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 463-479.
- Mendoza., Marlana, Leon., Maldonado., Calos, Ortega. (2014). Meta Analytic of The Relationship Between Employee Job Satisfaction and Customer Satisfaction. *Suma de Negocous*, 5(11), pp. 4 – 9. Elsevier Publishing.

-
- Syaiin, Subakti. (2007). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Klinik Spesialis Bestari Medan. *Jurnal Penelitian USU e-Repository*.
- Wibowo, Wahyudi. (2008). Survey Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Di PT BHP. *National Conference on Management Reserach 2008*.
- Yeh, Chien, Mu. (2013). Tourism Involvement, Work Engangement and Job Satisfaction Among Frontline Hotel Employees. *Annals of Tourism Research*, 42(5), pp. 214 – 239. Elsevier Publishing.
- Youjae, Yi., Rajan, Nataraj., Taeshik, Gong. (2013). Customer Participation and Citizenship Behavioral Influence on Employee Performance, Satisfaction, Commitment, and Turnover Intention. *Journal Of Business Research*. No. 64, pp. 87 – 95. Elsevier Publishing.