

ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN KOPERASI SIMPAN PINJAM MITRA USAHA

Badaruddin*)

Dosen STIE Nobel Indonesia, Jl. Sultan Alauddin No. 212 Makassar

Abstract: *The purpose of this study was to determine the level of employee satisfaction Credit Unions Partner Usaha. Pengukuran done by taking the respondents across employees at Credit Unions Business Partners that is 76 people. From the results and discussion obtained the following conclusions: (1) Based on the position of respondents currently Satisfaction Survey Employees Credit Unions Business Partners, the managerial position has the satisfaction index of highs and lows on the position of Marketing and (2) Dimensions must receive attention Credit Unions Partner Enterprises according to employees based on position include career development, training, innovation, management, quality, working conditions, safety, communication and supervision.*

Keywords: *Employee Satisfaction*

Abstrak : *Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha. Pengukuran dilakukan dengan mengambil responden seluruh karyawan yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha yaitu 76 orang. Dari hasil dan pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut : (1) Berdasarkan posisi responden saat Survey Kepuasan Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha, maka posisi manajerial memiliki indeks kepuasan tertinggi dan terendah pada posisi Marketing dan (2) Dimensi yang harus mendapat perhatian Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha menurut karyawan berdasarkan posisi meliputi pengembangan karir, pelatihan, inovasi, manajemen, kualitas, kondisi kerja, keselamatan kerja, komunikasi dan supervisi.*

Kata Kunci : *Kepuasan Kerja Karyawan*

PENDAHULUAN

Pola manajemen modern berkembang mengarah pada penataan organisasi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dimana, kepuasan pelanggan merupakan sasaran yang akan dituju oleh semua jajaran, baik lini maupun pendukung dalam suatu organisasi bisnis. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pandangan yang menekankan bahwa kepuasan pelanggan tidak akan terbentuk tanpa adanya kepuasan karyawan adalah benar. Menurut Edwardson dalam "Quality of Service" (1997) bahwa upaya untuk merealisasikan suatu rasa tanggung jawab serta sikap peduli terhadap pelanggan, suatu organisasi bisnis perlu melakukan perbaikan yang berkesinambungan di seluruh jajarannya. Salah satu hal

penting dalam proses ini adalah memahami kondisi kepuasan karyawan terhadap perusahaan, karena dengan memahami aspek kepuasan karyawan, komitmen karyawan bisa dibangun dengan lebih mudah.

Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha sebagai bagian dari sebuah organisasi jasa, tentu saja sangat berkepentingan untuk menjaga tingkat kepuasan karyawannya. Hal ini berkaitan dengan fungsi pelayanan yang berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Bagi organisasi jasa seperti Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha, kepuasan pelanggan adalah ujung tombak bagi maju mundurnya perusahaan.

Oleh karena itu, menjadi hal yang wajar bila penelitian mengenai

kepuasan karyawan berkembang terus guna memperoleh penjelasan yang lebih memuaskan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan karyawan.

Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang disajikan adalah sejauh mana tingkat kepuasan karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Kerja

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya.

Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya dan seseorang dengan tingkat kepuasan yang rendah menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya.

Dengan semakin berkembangnya situasi perekonomian dan teknologi dewasa ini, maka orang mulai menuntut adanya kepuasan dalam bekerja. Seperti yang dikatakan oleh Strauss dan Sayles bahwa suatu pekerjaan akan mendatangkan kepuasan kerja jika karakteristik dari perusahaan itu sesuai dengan keinginan individu yang bersangkutan. Dalam hal ini keinginan dan kebutuhan individu berbeda satu sama lain, demikian pula halnya dengan kepuasan kerja. perlu ditekankan di sini bahwa kepuasan kerja bersifat subyektif. Mungkin suatu pekerjaan dianggap sangat membosankan oleh karyawan tertentu tetapi dinilai pihak karyawan lain dapat merasakan suatu kepuasan

kerja selama mengerjakan pekerjaan yang sama tersebut.

Kepuasan kerja juga bermanfaat bagi kepentingan individu, industri, dan masyarakat. bila individu penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan. Selanjutnya masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan.

Pemahaman yang tepat tentang kepuasan kerja dapat terwujud apabila analisis tentang kepuasan kerja dikaitkan dengan prestasi kerja bukanlah hal yang sederhana, salah satu buktinya ialah sukarnya menemukan jawaban pertanyaan apakah ada kaitan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja, tingkat kemangkiran, keinginan pindah, usia pekerja, tingkat jabatan, dan besar kecilnya organisasi.

Telah dikemukakan bahwa membahas kepuasan kerja bukanlah hal yang sederhana, salah satu buktinya ialah sukarnya menemukan jawaban pertanyaan apakah ada kaitan antara kepuasan kerja dengan prestasi seseorang. Memang pada umumnya orang berpendapat bahwa terdapat korelasi positif antara keduanya. Pada berbagai penelitian membuktikan bahwa seorang karyawan yang "puas" tidak dengan sendirinya merupakan karyawan yang berprestasi tinggi, melainkan sering hanya berprestasi "biasa-biasa saja". Jika demikian halnya, dapat pula dikatakan bahwa kepuasan kerja tidak selalu menjadi faktor motivasional kuat untuk berprestasi. Seorang karyawan yang puas belum tentu terdorong untuk berprestasi karena "kepuasannya" tidak terletak pada motivasinya, akan tetapi terletak pada faktor-faktor lain, misalnya pada imbalan yang diperolehnya. Misalnya, seorang dokter muda yang

ditempatkan disuatu daerah terpencil sangat mungkin “tidak puas” karena dapat mengabdikan pengetahuannya demi kesejahteraan masyarakat yang tanpa kehadirannya tidak akan mungkin memperoleh pelayanan pengobatan oleh seorang tenaga yang profesional. contoh lain lagi adalah seorang sarjana baru yang “tidak puas” karena pekerjaannya, misalnya kurang sesuai dengan tingkat pendidikan yang telah diperolehnya, tetapi sebaliknya merasa “puas” karena sudah memperoleh pekerjaan, padahal banyak rekannya yang masih menganggur. Dari contoh-contoh diatas terlihat bahwa tidak selalu mudah mengkaitkan kepuasan kerja dengan prestasi, tergantung pada apa yang dimaksud dengan kepuasan kerja tersebut.

Untuk lebih memperjelas hal kepuasan kerja, contoh lain yang dapat diberikan. Misalnya, seorang karyawan merasa “puas” bekerja pada suatu organisasi tertentu karena atasannya baik kepadanya, tetapi sebenarnya prestasinya tidak istimewa karena dengan prestasi luar biasa pun, kesempatan promosi baginya sangat terbatas karena, misalnya, organisasi tempatnya bekerja kecil sehingga hirarki jabatan yang tersedia tidak terlalu banyak. Karena kesempatan promosi terbatas, yang bersangkutan tidak terdorong berprestasi tinggi, tetapi kepuasannya bersumber dari faktor lain, yaitu perilaku positif dari atasan langsungnya.

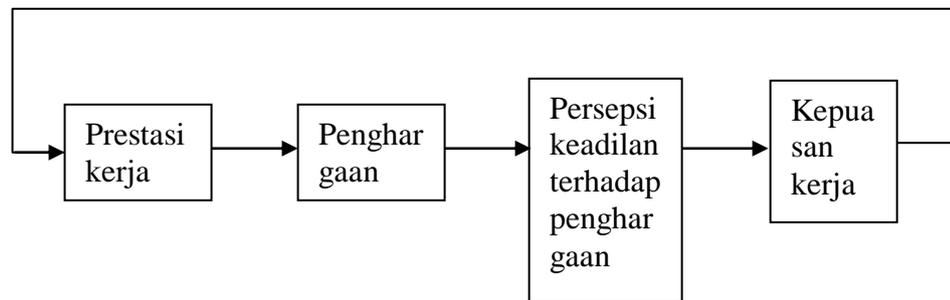
Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Departemen personalia atau manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal itu mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja,

semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah-masalah personalia vital lainnya.

Apakah ada hubungan antara kepuasan kerja tinggi dan prestasi kerja tinggi? Bila ada, bagaimana hubungan tersebut? Secara historis, sering dianggap bahwa para karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik. Dalam banyak kasus, memang sering ada hubungan positif antara kepuasan tinggi dan prestasi kerja tinggi, tetapi tidak selalu cukup kuat dan berarti (signifikan). Ada banyak karyawan dengan kepuasan kerja tinggi tidak menjadi karyawan yang produktivitasnya tinggi, tetapi tetap hanya sebagai karyawan rata-rata. Kepuasan kerja itu sendiri, bukan merupakan suatu motivator kuat. Bagaimanapun juga, kepuasan kerja perlu memelihara karyawan agar lebih tanggap terhadap lingkungan motivasional yang diciptakan.

Masalah pokok hubungan di atas adalah apakah kepuasan kerja mengarahkan ke pelaksanaan kerja lebih baik, atau sebaliknya, prestasi kerja menimbulkan kepuasan. Dalam kenyataannya, banyak pendapat yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja yang lebih tinggi terutama dihasilkan oleh prestasi kerja, bukan sebaliknya. Seperti ditunjukkan dalam gambar di bawah ini, prestasi kerja lebih baik mengakibatkan penghargaan yang lebih tinggi. Bila penghargaan tersebut dirasakan adil dan memadai, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat karena mereka menerima penghargaan dalam proporsi yang sesuai dengan prestasi kerja mereka. Di lain pihak, bila penghargaan dipandang tidak mencukupi untuk suatu tingkat prestasi kerja mereka, ketidakpuasan kerja cenderung terjadi. Kondisi kepuasan atau ketidakpuasan kerja tersebut selanjutnya menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi prestasi kerja di waktu yang akan datang jadi, hubungan prestasi dan kepuasan kerja menjadi suatu sistem yang berlanjut (kontinue).

Gambar 1
Hubungan antara Prestasi dan Kepuasan Kerja Umpan balik



Kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lebih dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan, dan (kadang-kadang) berprestasi kerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Dessler, 1997). Oleh karena itu, kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja perusahaan.

Perilaku Ketidakpuasan Kerja

Ketidakpuasan karyawan dapat dinyatakan dalam sejumlah cara. Robbins mengemukakan 4 respon karyawan terhadap ketidakpuasan kerja (Robbins, 2001), yaitu :

1. *Exit* (keluar) yaitu perilaku yang diarahkan dengan cara meninggalkan organisasi, mencakup pencarian

suatu posisi baru maupun meminta berhenti

2. *Voice* (Suara) yaitu dengan aktif dan konstruktif mencoba memperbaiki kondisi, mencakup saran perbaikan, membahas problem-problem dengan atasan dan beberapa bentuk kegiatan serikat buruh.
3. *Loyalty* (kesetiaan) yaitu ketidakpuasan yang diungkapkan secara pasif menunggu membaiknya kondisi, mencakup berbicara pembelaan organisasi, menghadapi kritik luar dan mempercayai organisasi beserta manajemennya untuk “melakukan hal yang tepat”.
4. *Neglect* (pengabaian) yaitu ketidakpuasan yang dinyatakan dengan memberikan kondisi memburuk termasuk kemungkinan atau datang terlambat secara kronis dan tingkat kesalahan yang terus meningkat.

Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Ukuran kepuasan karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Mengacu kepada pendapat yang dikemukakan oleh Harold E. Burt, maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdiri atas (As'ad, 2000).

1. Faktor hubungan antar karyawan, meliputi
 - Hubungan antara manajer dengan karyawan
 - Faktor fisik dan kondisi fisik
 - Hubungan dari teman sekerja
 - Emosi dan situasi kerja

2. Faktor individual, seperti :
 - Sikap orang terhadap pekerjaannya.
 - Umur sewaktu bekerja
 - Jenis kelamin
3. Faktor-faktor luar (ekstern)
 - Keadaan keluarga
 - Rekreasi
 - Pendidikan (*training, up grading*).

Stephen P. Robbins juga membagi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menjadi lima bagian, yaitu (Robbins, 2001) :

- a. *Mentally challenging work*
Berkaitan dengan jenis pekerjaan yang memberikan kepada karyawan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan, kebebasan, umpan balik, dan bentuk tugas yang bervariasi dan menantang.
- b. *Equitable rewards*
Mengacu kepada suatu sistem pemberian upah yang adil, sesuai dengan keterampilan dan berat-ringannya tugas yang dikerjakan, dan seimbang dengan standar tingkat upah regional.
- c. *Supportive working conditions*
Hal yang dipertimbangkan adalah adanya suatu lingkungan kerja yang mampu memberikan kenyamanan dan sekaligus memberikan suatu dukungan fasilitas yang baik kepada karyawan untuk dapat melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik.
- d. *Supportive colleague*
Penekanannya adalah pada adanya suatu hubungan kerja yang baik antara sesama karyawan, baik itu dalam hal bersosialisasi, berkomunikasi, dukungan, dan kerja sama yang baik
- e. *Personality-Job fit*
Pertimbangan yang digunakan adalah bagaimana memberikan suatu tugas atau pekerjaan yang sesuai dengan karakteristik dan kemampuan karyawan itu sendiri.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan yaitu pada bulan Juni - Juli 2016, dan lokasi penelitian adalah pada kantor Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha sebanyak 76 Orang.

Sampel

Untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha dilakukan pengukuran dengan mengambil responden seluruh karyawan yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha yaitu 76 orang.

Sumber dan Jenis Data

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan jawaban tertulis dari daftar pertanyaan yang diajukan.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari hasil publikasi dan yang tidak dipublikasikan.

Batasan Penelitian

Dalam melakukan Survey Kepuasan Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha, dibatasi pada 11 (sebelas) dimensi yang diukur, yaitu :

1. Tunjangan.
2. Pengembangan Karir.
3. Komunikasi.
4. Inovasi.
5. Kepuasan Kerja.
6. Manajemen.
7. Kualitas.
8. Keselamatan Kerja.
9. Supervisi/Pengawasan/Atasan Langsung.

10. Pelatihan.
11. Kondisi Kerja.

Analisa Data

1. Metoda Pengolahan Data

Alat bantu (*tool*) yang dipergunakan untuk mengolah data hasil Survey Kepuasan Karyawan yaitu **Survey Select v2.1 (Network Module)**.

Pemilihan alat bantu (*tool*) ini dilakukan karena khusus untuk modul Survey Kepuasan Karyawan (opini karyawan) data yang diperoleh dari responden yaitu data ordinal (kualitatif) diperlakukan sebagai data interval (kuantitatif) sehingga perhitungan seperti mean dan standar deviasi dapat dilakukan.

2. Metoda Penyusunan Kuisisioner.

Penyusunan kuisisioner dilakukan dengan cara menanyakan kepada pihak Manajemen informasi apa yang dibutuhkan (*user requirement*). Metoda ini dipergunakan sebagai cara untuk menggantikan cara umum yang biasa dipergunakan yaitu wawancara mendalam (*in-depth interviews*).

3. Metoda Penyebaran Kuisisioner.

Metoda yang dipilih untuk menyebarkan kuisisioner adalah metoda penggandaan kuisisioner (*hard copy survey*).

4. Metoda Penginputan Hasil Survey.

Pengisian dilakukan secara manual ke dalam modul Survey Admin mengingat cara penyebaran kuisisioner yang dipilih adalah penggandaan kuisisioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha

Untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha dilakukan pengukuran dengan mengambil responden sebanyak karyawan yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha yaitu 76 orang.

Secara keseluruhan lebih dari separuh karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha menyatakan kepuasan mereka bekerja di Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha (69,29 % yang menyatakan puas, sangat puas dan amat sangat puas).

Employee Satisfaction Index atau Indeks Kepuasan Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha sebesar 80.11 %. Employee Satisfaction Index diperoleh dari perbandingan nilai rata-rata (*mean value 2nd scale*) skala tingkat kepuasan terhadap nilai rata-rata (*mean value 1st scale*) skala tingkat kepentingan.

Analisis Kuadran (Jendela Kepuasan) Karyawan berdasarkan Dimensi

Analisis kuadran dilakukan dengan melihat tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan karyawan terhadap setiap atribut untuk setiap dimensi. Untuk setiap dimensi nilai rata-rata (*mean value*) dari kedua aspek ini dihitung untuk menentukan posisi sumbu/axis dari suatu dimensi.

Empat bagian kuadran dihasilkan dari analisa ini dibagi sebagai berikut :

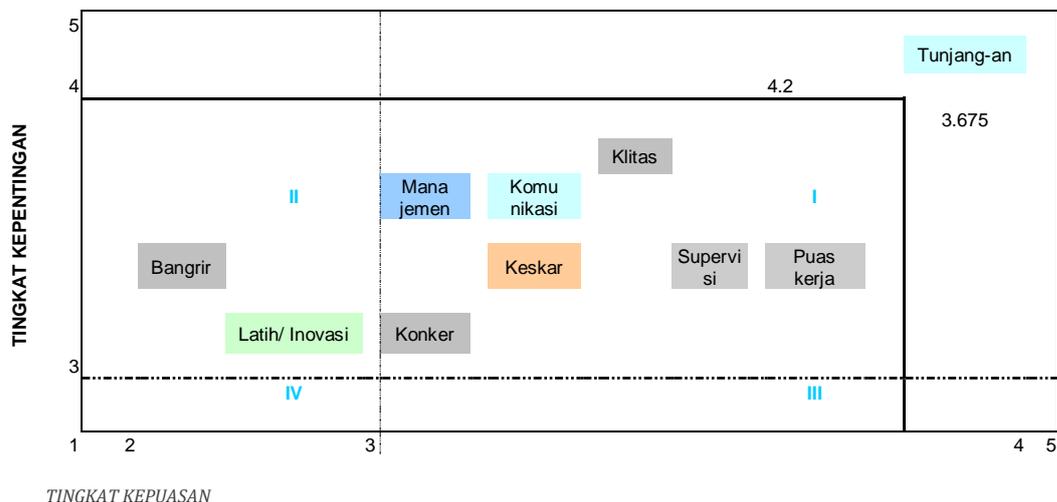
Gambar 2.
Analisis Kuadran (Jendela Kepuasan)

<i>Tingkat Kepentingan</i>	Amat sangat penting	5	II TINGKATKAN	I PERTAHANKAN
	Tidak penting	1	IV MONITOR	III DIDIK ULANG/GANTI FOKUS
			1 Tidak puas	5 Amat sangat puas

Tingkat Kepuasan

Dengan memperhitungkan standar deviasi, rata-rata (*mean value*), jumlah responden menjawab untuk setiap atribut (*count breakdown*) didapatkan Analisa Kuadran (Jendela Kepuasan) untuk Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha sebagai berikut :

Gambar 3
Analisis Kuadran (Jendela Kepuasan) Berdasarkan Dimensi



Dari gambaran jendela kepuasan diperoleh urutan kepuasan berdasarkan dimensi (diurut berdasarkan prioritas untuk diperhatikan) sebagai berikut :

Kuadran I: PERTAHANKAN

- Dimensi Manajemen
- Dimensi Kondisi Kerja
- Dimensi Komunikasi
- Dimensi Keselamatan Kerja
- Dimensi Kualitas
- Dimensi Supervisi/Pengawasan/Atasan Langsung
- Dimensi Kepuasan Kerja
- Dimensi Tunjangan

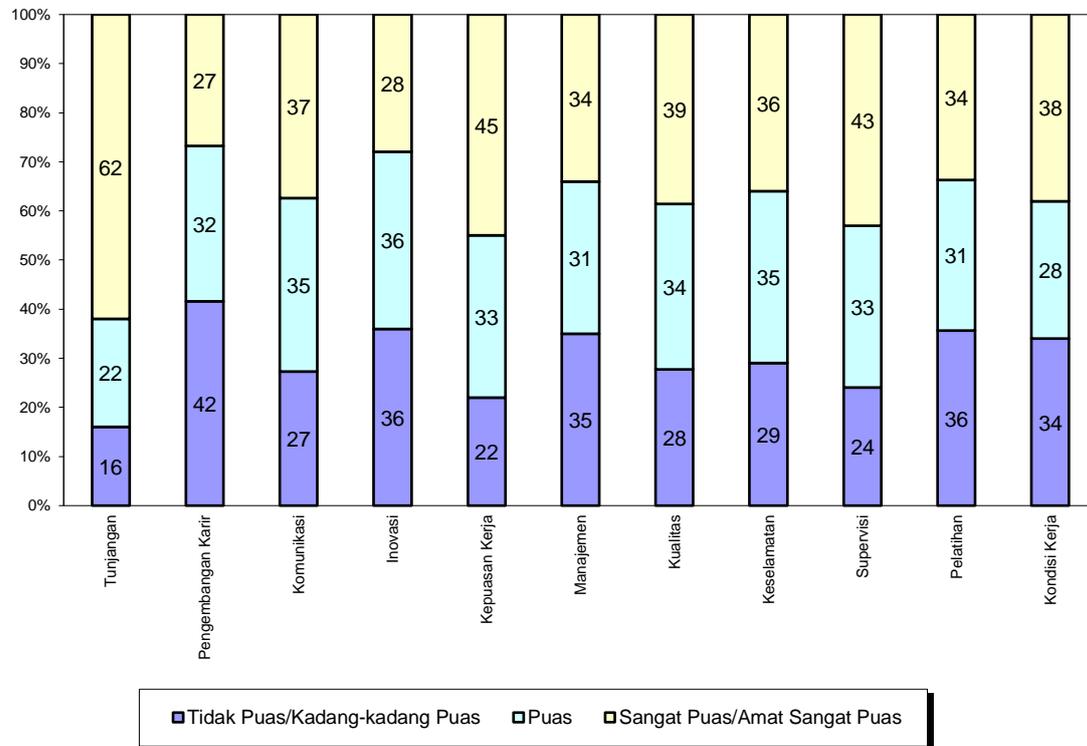
Kuadran II : TINGKATKAN

- Dimensi Pengembangan Karir
- Dimensi Pelatihan dan Inovasi

Dari Analisis Kuadran terlihat bahwa Dimensi Pengembangan Karir dan Dimensi Pelatihan serta Inovasi merupakan 3 (tiga) dimensi yang perlu diperhatikan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha karena berada di bawah tingkat kepuasan rata-rata (*negative*). Sedangkan dimensi Tunjangan (dalam survey ini khusus untuk fasilitas kesehatan) dan dimensi Kepuasan Kerja dinyatakan oleh karyawan Koperasi

Simpan Pinjam Mitra Usaha sebagai dimensi yang paling memenuhi kepuasan karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha.

Persentase karyawan yang menyatakan tidak puas/kadang-kadang puas, puas, sangat puas/amat sangat puas berdasarkan dimensi yang diukur dapat dilihat pada grafik berikut :



Tingkat Kepuasan Karyawan pada Posisi Manajerial Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha

Dari 14 (empat belas) karyawan pada posisi Manajerial Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha yang mengisi kuisisioner Survey Kepuasan Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha sebanyak 73.50 % yang menyatakan puas, sangat puas/amat sangat puas.

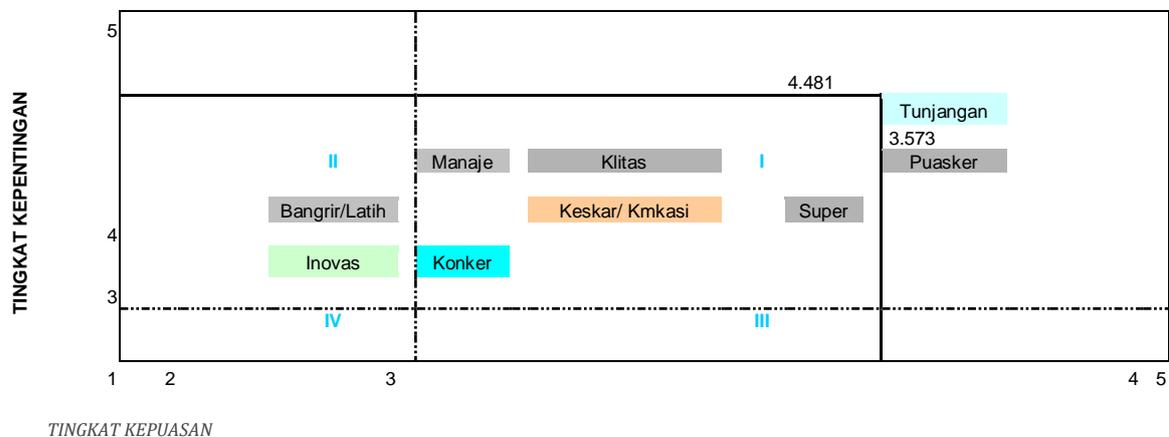
Employee Satisfaction Index atau Indeks Kepuasan Karyawan untuk Posisi Manajerial pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha sebesar 76.96 %.Employee Satisfaction Index diperoleh dari perbandingan nilai rata-rata (*mean value 2nd scale*) skala tingkat

kepuasan terhadap nilai rata-rata (*mean value 1st scale*) skala tingkat kepentingan.

Analisis Kuadran (Jendela Kepuasan) Karyawan pada Posisi Manajerial Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha berdasarkan dimensi

Dengan memperhitungkan standar deviasi, rata-rata (*mean value*), jumlah responden menjawab untuk setiap atribut (*count breakdown*) didapatkan Analisa Kuadran (Jendela Kepuasan) untuk posisi Manajerial Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha sebagai berikut :

Gambar 4
Analisis Kuadran (Jendela Kepuasan) Posisi Manajerial
Berdasarkan Dimensi



Dari gambaran jendela kepuasan diperoleh urutan kepuasan berdasarkan dimensi (diurut berdasarkan prioritas untuk diperhatikan) sebagai berikut :

Kuadran I : PERTAHANKAN

- Dimensi Manajemen
- Dimensi Kondisi Kerja
- Dimensi Kualitas
- Dimensi Keselamatan Kerja dan Dimensi Komunikasi
- Dimensi Supervisi/Pengawasan/Atasan Langsung
- Dimensi Tunjangan
- Dimensi Kepuasan Kerja

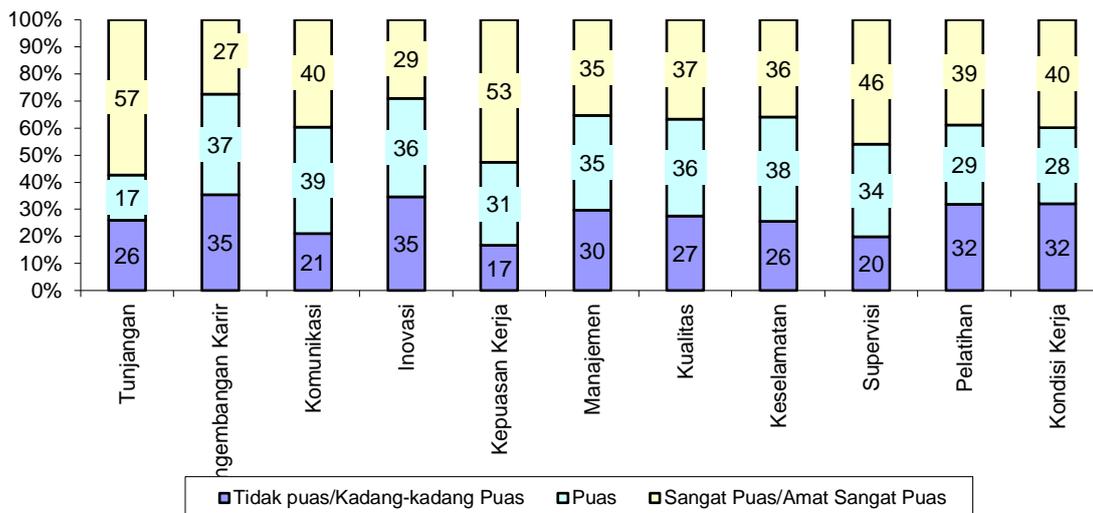
Kuadran II : TINGKATKAN

- Dimensi Pengembangan Karir dan Dimensi Pelatihan
- Dimensi Inovasi

Dari Analisis Kuadran terlihat bahwa Dimensi Pengembangan Karir

dan Dimensi Pelatihan serta Inovasi merupakan 3 (tiga) dimensi yang perlu diperhatikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha menurut responden pada posisi Manajerial. Hal ini hampir sama dengan pendapat responden untuk keseluruhan karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha hanya saja prioritas Pengembangan Karir dan Pelatihan sama besar disusul oleh Dimensi Inovasi. Sedangkan yang paling memenuhi kepuasan karyawan pada posisi Manajerial adalah Dimensi Kepuasan Kerja dan Dimensi Tunjangan pada urutan kedua.

Persentase karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha pada posisi Manajerial yang menyatakan tidak puas/kadang-kadang puas, puas, sangat puas/amat sangat puas berdasarkan dimensi yang diukur dapat dilihat pada grafik berikut.



Kepuasan Karyawan pada Posisi MarketingKoperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha

Dari 46 (empat puluh enam) karyawan pada posisi Marketing Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha yang mengisi kuisisioner Survey Kepuasan Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha sebanyak 57.36% karyawan yang menyatakan puas, sangat puas/amat sangat puas.

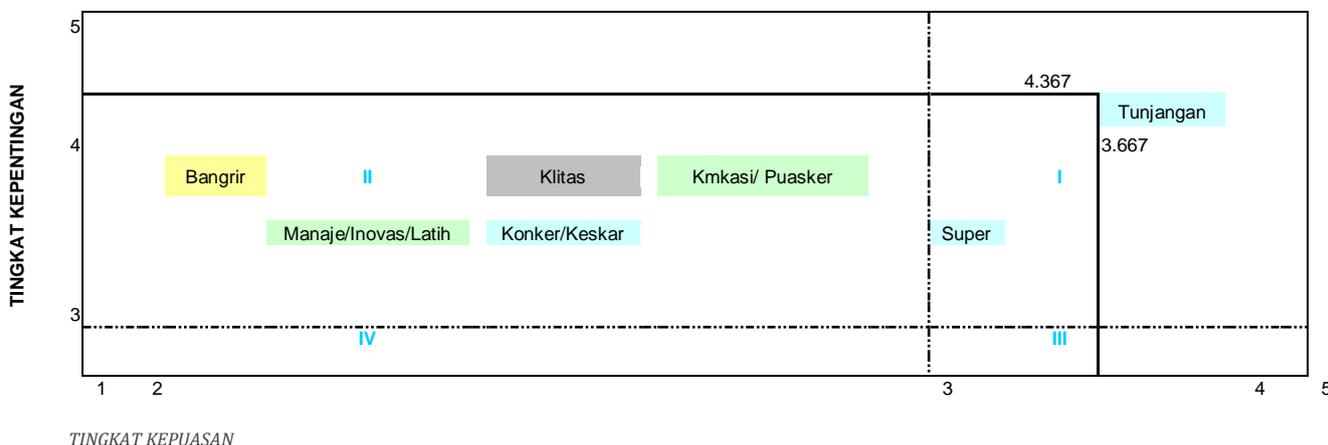
Employee Satisfaction Index atau Indeks Kepuasan Karyawan untuk posisi Marketing pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha sebesar 72.37 %.Employee Satisfaction Index diperoleh dari perbandingan nilai rata-

rata (*mean value 2nd scale*) skala tingkat kepuasan terhadap nilai rata-rata (*mean value 1st scale*) skala tingkat kepentingan.

Kuadran (Jendela Kepuasan) Karyawan pada posisi MarketingKoperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha berdasarkan dimensi

Dengan memperhitungkan standar deviasi, rata-rata (mean value), jumlah responden menjawab untuk setiap atribut (*count breakdown*) didapatkan Analisis Kuadran (Jendela Kepuasan) untuk posisi Marketing Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha sebagai berikut :

Gambar 5 Analisis Kuadran (Jendela Kepuasan) Posisi Marketing Berdasarkan Dimensi



TINGKAT KEPUASAN

Dari gambaran jendela kepuasan diperoleh urutan kepuasan berdasarkan dimensi (diurut berdasarkan prioritas untuk diperhatikan) sebagai berikut :

Kuadran I: PERTAHANKAN

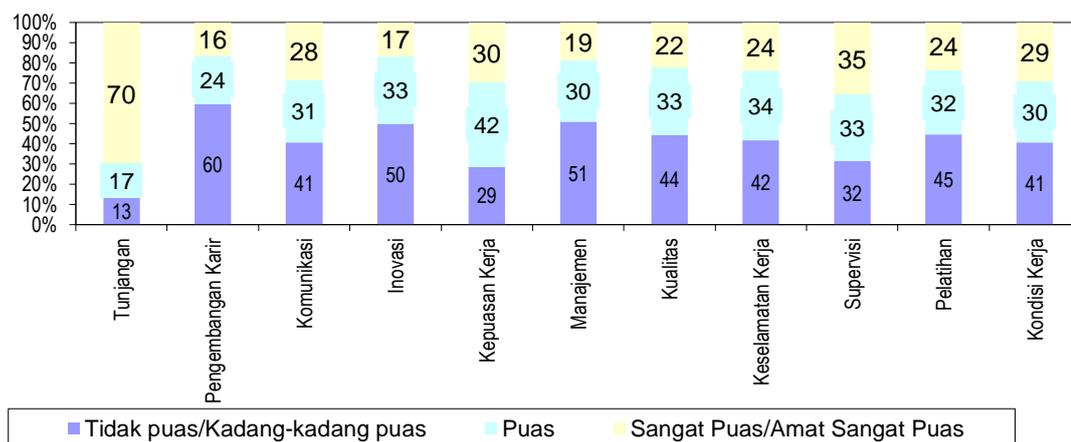
- Dimensi Supervisi/Pengawasan/Atasan Langsung
- Dimensi Tunjangan

Kuadran II: TINGKATKAN

- Dimensi Pengembangan Karir
- Dimensi Manajemen, Dimensi Inovasi, Dimensi Pelatihan
- Dimensi Kualitas
- Dimensi Kondisi Kerja, Dimensi Keselamatan Kerja
- Dimensi Komunikasi, Dimensi Kepuasan Kerja

Dari Analisis Kuadran terlihat bahwa terdapat 5 (lima) rangking prioritas untuk diperhatikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha menurut karyawan pada posisi Marketing. Sedangkan yang paling memenuhi kepuasan karyawan pada posisi Marketing adalah Dimensi Tunjangan disusul Dimensi Supervisi/Pengawasan/Atasan Langsung pada urutan kedua.

Persentase karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha pada posisi Marketing yang menyatakan tidak puas/kadang-kadang puas, puas, sangat puas/amat sangat puas berdasarkan dimensi yang diukur dapat dilihat pada grafik berikut.



Kepuasan Karyawan pada posisi Staf Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha

Dari 16 (enam belas) karyawan pada posisi Staf yang mengisi kuisioner Survey Kepuasan Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha sebanyak 64.65% karyawan yang menyatakan puas, sangat puas/amat sangat puas.

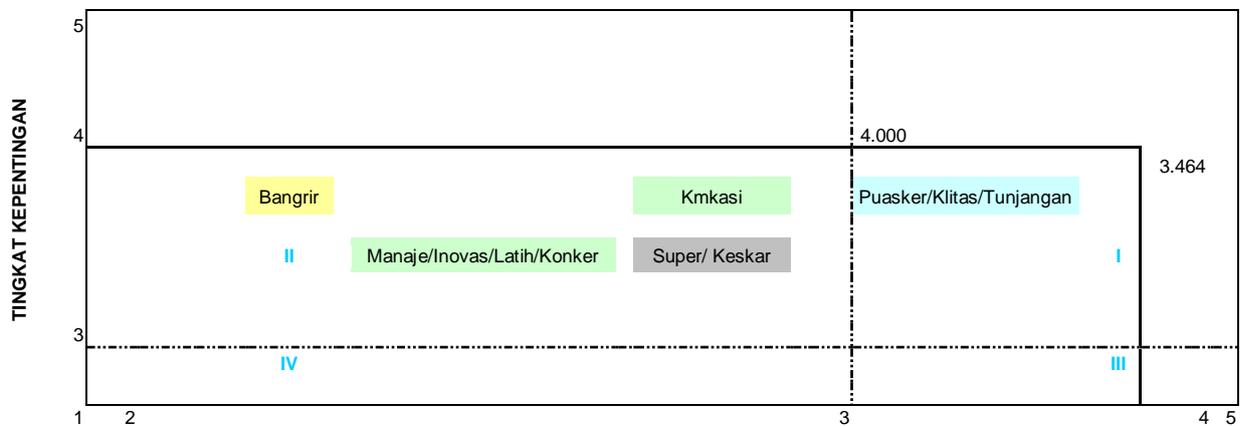
Employee Satisfaction Index atau Indeks Kepuasan Karyawan untuk posisi Staf pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha sebesar 82.92%. Employee Satisfaction Index diperoleh dari perbandingan nilai rata-

rata (*mean value 2nd scale*) skala tingkat kepuasan terhadap nilai rata-rata (*mean value 1st scale*) skala tingkat kepentingan.

Analisis Kuadran (Jendela Kepuasan) Karyawan pada posisi Staf Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha berdasarkan dimensi

Dengan memperhitungkan standar deviasi, rata-rata (*mean value*), jumlah responden menjawab untuk setiap atribut (*count breakdown*) didapatkan Analisis Kuadran (Jendela Kepuasan) untuk posisi Staf Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha sebagai berikut :

Gambar 6
Analisis Kuadran (Jendela Kepuasan) Posisi Staf
Berdasarkan Dimensi



TINGKAT KEPUASAN

Dari gambaran jendela kepuasan diperoleh urutan kepuasan berdasarkan dimensi (diurut berdasarkan prioritas untuk diperhatikan) sebagai berikut :

Kuadran I: PERTAHANKAN

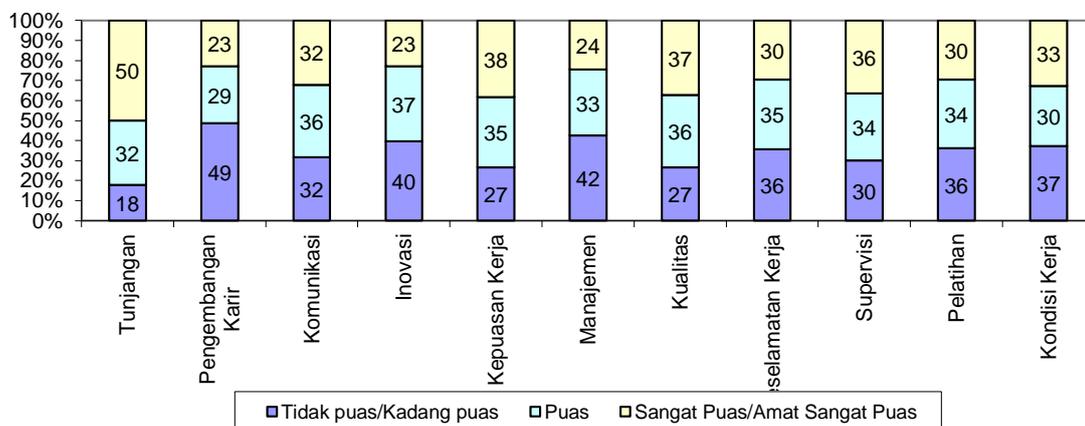
- Dimensi Kepuasan Kerja, Dimensi Kualitas, Dimensi Tunjangan

Kuadran II: TINGKATKAN

- Dimensi Pengembangan Karir
- Dimensi Manajemen, Dimensi Inovasi, Dimensi Pelatihan, Dimensi Kondisi Kerja
- Dimensi Komunikasi
- Dimensi Supervisi/Pengawasan/Atasan Langsung, Dimensi Keselamatan Kerja

Dari Analisis Kuadran terlihat bahwa terdapat 4 (empat) ranking prioritas untuk diperhatikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha menurut karyawan pada posisi Staf. Sedangkan yang paling memenuhi kepuasan karyawan pada posisi Staf adalah Dimensi Kepuasan Kerja, Dimensi Kualitas, Dimensi Tunjangan.

Persentase karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha pada posisi Staf yang menyatakan tidak puas/kadang-kadang puas, puas, sangat puas/amat sangat puas berdasarkan dimensi yang diukur dapat dilihat pada grafik berikut.



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan posisi responden saat Survey Kepuasan Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1

Jumlah dan persentase responden, karyawan yang puas, sangat puas/amat sangat puas, Employee Satisfaction Index

Berdasarkan Posisi

<i>Posisi Responden</i>	<i>Responden</i>	<i>Kepuasan Karyawan</i>	<i>Employee Satisfaction Index</i>
Manajerial	14	73.50%	76.96%
Marketing	46	57.36%	72.37%
Staf	16	64.65%	82.92%

2. Dimensi yang harus mendapat perhatian Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha menurut karyawan berdasarkan posisinya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2

Dimensi yang harus diperhatikan menurut karyawan sesuai posisi masing-masing

<i>Posisi Responden</i>	<i>Dimensi yang harus diperhatikan</i>
Manajerial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengembangan Karir, Pelatihan ▪ Inovasi
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengembangan Karir ▪ Manajemen, Inovasi, Pelatihan ▪ Kualitas ▪ Kondisi Kerja, Keselamatan Kerja ▪ Komunikasi, Kepuasan Kerja
Staf	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengembangan Karir ▪ Manajemen, Inovasi, Pelatihan, Kondisi Kerja ▪ Komunikasi ▪ Supervisi/Pengawasan/Atasan Langsung, Keselamatan Kerja

A. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka secara umum yang dapat kami sarankan adalah :

1. Karyawan difasilitasi dan diberikan kesempatan untuk mengembangkan diri dengan menyiapkan pelatihan atau diberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.
2. Lebih mendorong kepada peningkatan inovasi dengan memberikan reward/ penghargaan bagi inovator yang berhasil dalam meningkatkan kualitas kerja.
3. Lebih meningkatkan komunikasi antara atasan dan bawahan dan sebaliknya.
4. Melengkapi sarana kerja, sehingga karyawan lebih profesional dalam menjalankan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, 2010, **Prosedur Penelitian**, PT. Bima Aksara, Jakarta.
- As'ad, Moh. 2000. **Psikologi Industri**. Edisi Keempat. Liberty. Yogyakarta.
- Dessler, Gary. 1997. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Terjemahan oleh Drs. Benyamin Molan. PT. Prehallindo, Jakarta.
- Gomes, Faustiono. 2001. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Handoko. T. Hani., 2000. **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**. BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. PT. Toko Gunung Agung. Jakarta.
- Mangkunegara. Anwar Prabu. 2000. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Andi Offset. Yogyakarta.
- Ridwan. Tita Lestari. 2001. **Dasar-dasar Statistik**. Alfabeta. Bandung.
- Robbins, Stephen P. 2001. **Perilaku Organisasi**. Edisi Kedelapan. Terjemahan oleh DR. Hadyana Pudjaatmaka. PT. Prehallindo, Jakarta.
- Sedarmayanti. 1995. **Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja**. Ilham Jaya, Bandung.
- Siagian, Sondang P. 1999. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Simamora, Henry. 1999. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. STIE YKPN, Yogyakarta.
- Supranto, J. 1983. **Ekonometrik**. Buku Dua. Jakarta : LPFE Universitas Indonesia.
- Sutrisno Hadi, 1981, **Statistik**, Jilid II, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Tiro, Arif. 2000. **Analisis Korelasi dan Regresi**. Makassar State University Press, Makassar.