

Evaluasi Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan *Importance Performance Analysis* Pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar

Gusti Agung Ayu Ketut Milenia Puspita Ningsih¹⁾, Wayan Suryathi²⁾, Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa³⁾

¹ *Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali*

² *Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali*

³ *Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali*

*Corresponding Author: mileniapuspita18@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan serta indikator yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dengan menggunakan *importance performance analysis* pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi dan menggunakan kuesioner skala likert 5 poin dengan berbentuk google form serta beberapa penyebaran langsung ke tempat penelitian. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 72 orang menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif, analisis kesenjangan (GAP), serta metode *importance performance analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar masuk dalam kategori belum memuaskan. Hal ini ditandai dengan hasil perhitungan rata-rata seluruh dimensi memiliki tingkat kesesuaian sebesar 93,14% dengan nilai kesenjangan sebesar -0,30 angka tersebut berada pada skala < 100% dan nilai kesenjangan < 0. Berdasarkan hasil analisis terdapat 6 indikator pernyataan yang memiliki prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu P8 (Tunjangan selain gaji mampu memenuhi kebutuhan hidup), P15 (Memiliki atasan yang selalu siap menyelesaikan permasalahan), P16 (Memiliki atasan yang tegas dalam menegakkan disiplin), P17 (Keberadaan atasan yang selalu memberikan pengarahan kerja yang jelas), P20 (Adanya kesempatan yang sama untuk meningkatkan karier), P21 (Fasilitas kerja yang lengkap dan memadai dalam menunjang kinerja, kesehatan, dan kebersihan kerja).

Katakunci: Sumber Daya Manusia (SDM), Kepuasan Kerja Karyawan, Dimensi Kepuasan Kerja, *Importance Performance Analysis* (IPA)

Abstract: This study aims to determine the level of employee job satisfaction and indicators that are a priority to be improved by using *importance performance analysis* at PT Gapura Angkasa Denpasar Branch. The type of research used is descriptive quantitative research. Data obtained from observations, documentation and using a 5-point Likert scale questionnaire in the form of a google form and several direct distributions to the research site. The number of samples used as many as 72 people using *proportionate stratified random sampling* technique. The data analysis technique uses descriptive analysis techniques, gap analysis (GAP), and the *importance performance analysis* method. The results showed that the level of job satisfaction of employees of PT Gapura Angkasa Denpasar Branch was in the unsatisfactory category. This is indicated by the results of the average calculation of all dimensions having a level of conformity of 93.14% with a gap value of -0.30 the number is on a scale <100% and the value of the gap is <0. Based on the results of the analysis there are 6 statement indicators that have The main priorities to be improved are P8 (Benefits other than salary are able to meet the needs of life), P15 (Having a boss who is always ready to solve problems, P16 (Having a boss who is firm in enforcing discipline), P17 (Availability of superiors who always provide clear work directions), P20 (Equal opportunities for career advancement), P21 (Complete and adequate work facilities to support work performance, health and hygiene).

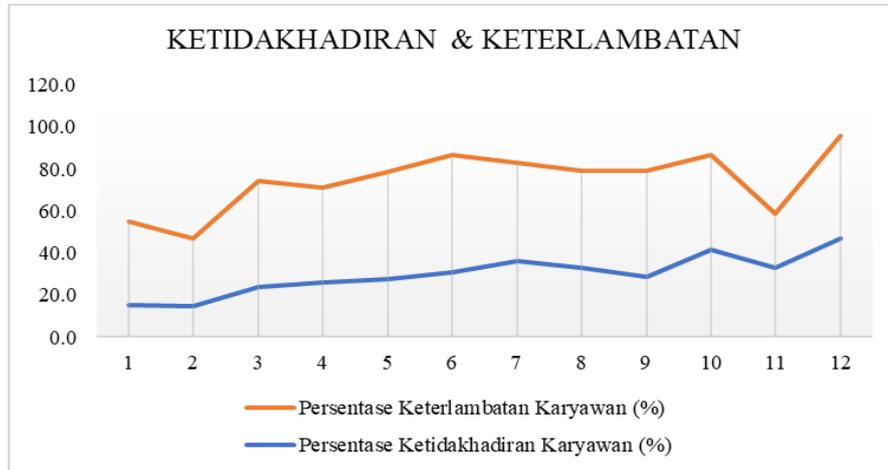
Keywords: Human Resources (HR), Employee Job Satisfaction, Dimension of Job Satisfaction, *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pendahuluan/Introduction

PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar merupakan perusahaan jasa layanan ground handling yang meliputi jasa pelayanan penyeluruhan pre dan post flight bagi pelanggan yaitu perusahaan penerbangan baik domestik maupun internasional. PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar saat ini sudah melayani lebih dari 25 (dua puluh lima) maskapai penerbangan baik maskapai penerbangan lokal maupun maskapai penerbangan internasional. Oleh sebab itu, dengan pelayanan maskapai yang semakin meningkat maka seluruh karyawan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar harus mempunyai kinerja yang tinggi dalam pelayanan terhadap seluruh maskapai sehingga kegiatan-kegiatan perusahaan dapat di laksanakan dengan efektif dan efisien sesuai dengan visi perusahaan yaitu "Menjadi Mitra Strategis Terdepan bagi Industri Penerbangan dalam Jasa Ground Handling dan jasa terkait lainnya.". Adapun untuk mewujudkan visi dari perusahaan tersebut diperlukan adanya peningkatan kepuasan kerja dari karyawan. Adanya permasalahan yang berkaitan dengan aspek-aspek dari kepuasan kerja karyawan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar pada saat observasi pra penelitian yang merujuk dari beberapa pendapat para ahli yaitu Hasibuan (2013:202) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini terlihat dari kedisiplinan, moral kerja dan prestasi kerja. beberapa aspek/indikator lain dalam

kepuasan kerja seperti yang diungkapkan oleh Widodo dalam (Nurbahar., 2015) seperti pekerjaan itu sendiri, gaji/kompensasi, rekan kerja, atasan, promosi, dan lingkungan/kondisi kerja.

Kedisiplinan karyawan di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar dapat dilihat melalui jumlah kehadiran karyawannya (Hasibuan, 2013:194). Dimasa pandemi Covid-19 khususnya ditahun 2021 PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar memiliki suatu kebijakan baru yang ditetapkan yaitu adanya sistem bekerja Work From Home (WFH). Adanya sistem bekerja Work From Home ini menjadikan sistem bekerja yang lebih fleksibel baik segi waktu dan tempat bekerja. PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar memberikan akses kepada seluruh karyawan yang menjalankan sistem bekerja dari rumah agar dapat tetap mengisi absensi kehadiran dengan mengatur titik poin absen di rumah masing-masing, sehingga tidak terjadi hambatan serta permasalahan dalam hal absensi. Berikut merupakan grafik ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan :



Gambar 1. Grafik Persentase Tingkat Ketidakhadiran dan Keterlambatan Karyawan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar periode Januari – Desember tahun 2021

Sumber : data diolah 2021

Terlihat dari grafik diatas bahwa tingkat ketidakhadiran karena mangkir dan keterlambatan karyawan menyentuh angka persentase yang tinggi. Adanya kondisi ini menyebabkan adanya keluhan oleh karyawan lain karena sulitnya untuk berkoordinasi mengenai pekerjaan dikantor. Maka dari itu, sesuai pengertian dari kepuasan kerja karyawan yaitu suatu sikap emosional yang menyenangkan karyawan untuk mencintai pekerjaannya maka dengan adanya kondisi tingginya ketidakhadiran karyawan ini dapat mengindikasikan adanya ketidakpuasan kerja dari karyawan. Karyawan yang lemah tingkat kepuasannya akan cenderung tinggi tingkat kemangkirannya (Saputra, 2017). Moral kerja merupakan hubungan sikap seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya agar dapat diterapkan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki sesuai dengan moral yang baik (Rahayu, 2013). Moral kerja yang ditunjukkan oleh karyawan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar sesuai dengan pengamatan pra penelitian sudah baik, seperti adanya sikap saling menghormati antar sesama karyawan atau rekan kerja dikantor beserta sikap karyawan bawahan terhadap atasan terlihat sopan dalam berperilaku dan bertutur kata. Hubungan rekan kerja beserta atasan di perusahaan terlihat tidak memiliki suatu permasalahan yang berarti. Prestasi kerja dimana prestasi kerja adalah suatu keperluan yang ingin dicapai oleh karyawan. Dimasa pandemi perusahaan meniadakan beberapa pelatihan yang ditujukan oleh karyawan karena situasi dan kondisi, tetapi dalam segi promosi perusahaan masih tetap melaksanakan program promosi sesuai dengan formasi yang sedang dibutuhkan. Pekerjaan itu sendiri. Adanya pandemi Covid-19 menyebabkan pengurangan jumlah karyawan tetap yang dilaksanakan melalui program pensiun dini sukarela yang ditawarkan oleh perusahaan di tahun 2021. Dimana karyawan diberikan hak penuh dalam mengambil keputusan terkait keikutsertaannya pada program pensiun dini sukarela. Sehingga adanya turnover karyawan yang tinggi melalui program pensiun dini sukarela menjadikan adanya suatu permasalahan yang terjadi dimana adanya penurunan kinerja di beberapa unit yang disebabkan oleh rotasi karyawan internal.

Gaji/Kompensasi. Jenis-jenis kompensasi yang diberikan oleh perusahaan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar seperti gaji tetap, tunjangan transport, tunjangan uang makan, tunjangan kehadiran hari keagamaan, dan tunjangan shift. Namun, disaat pandemi khususnya tunjangan uang makan tidak dapat dibayarkan oleh perusahaan tetapi hanya untuk jangka waktu tertentu.

Lingkungan kerja menjadi hal penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Oleh sebab itu perusahaan sebaiknya memperhatikan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik serta lingkungan non fisik.

Permasalahan lain yang terjadi pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yaitu pada fasilitas perusahaan yang diberikan kepada karyawan. Fasilitas bekerja pada kantor internal service yang kurang memadai seperti adanya kerusakan pada beberapa perangkat computer dan adanya pengaduan keluhan karyawan ke bagian Human Resources Development mengenai kondisi fasilitas yang diberikan perusahaan kepada karyawan di lapangan seperti kualitas jas hujan, sepatu (safety shoes) dan rompi yang kurang memuaskan sehingga kinerja dari karyawan itu sendiri dapat menurun

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi salah satu masukan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Berdasarkan adanya latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan kerja karyawan di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar dan dimensi apa saja yang teridentifikasi rendah dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan?

Metode/Method

Lokasi penelitian ini adalah di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Pada penelitian ini menggunakan teknik proportionate stratified random sampling, sampel penelitian ini adalah sejumlah 72 sampel. Dalam penelitian ini kuesioner skala likert 5-poin berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja karyawan yang disebarakan menggunakan google form dan beberapa secara langsung ditempat penelitian. Teknik analisa data menggunakan deskriptif kuantitatif.

Hasil dan Pembahasan/ Result and Discussion

Perhitungan Bobot Nilai Harapan dan Kinerja

Statistik deskriptif bertujuan untuk mengolah data yang berkaitan dengan tabulasi, menghitung, serta menafsirkan data serta memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian.

Tabel 1 Pembobotan Nilai Bagian Harapan

Pernyataan	Tingkat Harapan (Y)					ΣY	Skor total
	TP Skor (1)	KP Skor (2)	CP Skor (3)	P Skor (4)	SP Skor (5)		
1	1	2	5	33	31	307	360
2	1	0	9	34	28	304	360
3	1	1	5	37	28	306	360
4	1	1	8	36	26	301	360
5	0	2	7	31	32	309	360
6	1	1	3	38	29	309	360
7	1	0	5	30	36	316	360
8	2	0	3	34	33	312	360
9	0	0	7	39	26	307	360
10	0	1	6	37	28	308	360
11	0	1	5	35	31	312	360
12	1	0	4	34	33	314	360
13	1	0	6	28	37	316	360
14	1	0	5	31	35	315	360
15	1	0	7	29	35	313	360
16	0	0	5	33	34	317	360
17	0	0	5	28	39	322	360
18	0	0	10	32	30	308	360
19	0	0	8	36	28	308	360
20	0	1	7	31	33	312	360
21	0	1	7	30	34	313	360
22	0	1	6	31	34	314	360
Total						6843	7920
Rata-rata						86,40%	

Hasil dari ΣY berasal dari penilaian kuesioner bagian tingkat harapan dengan responden sebanyak 72 orang karyawan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Dengan setiap kriteria dikalikan dengan skor lalu semuanya dijumlahkan, dan didapatkan total keseluruhan dari tingkat harapan pada tiap pernyataan.

Hasil yang didapatkan dari perhitungan pada tabel diatas bagian harapan dengan rata-rata sebesar 86,40%, terdapat 2 pernyataan dengan skor tertinggi yaitu secara berturut-turut mengenai karyawan menganggap penting dengan adanya keberadaan atasan yang selalu memberikan pengarahan yang jelas dan karyawan menganggap

penting memiliki atasan yang tegas dalam menegakkan disiplin. Selanjutnya 1 pernyataan yang memiliki skor terendah yaitu menciptakan ide-ide kreatif dan inovatif dalam bekerja.

Tabel 2 Pembobotan Nilai Bagian Kinerja

Pernyataan	Tingkat Kinerja (X)					ΣX	Skor total
	TS Skor (1)	KS Skor (2)	CS Skor (3)	S Skor (4)	SS Skor (5)		
1	1	3	8	37	23	294	360
2	0	1	15	32	24	295	360
3	3	1	12	38	18	283	360
4	0	1	12	41	18	292	360
5	0	1	10	31	30	306	360
6	3	1	11	36	21	287	360
7	2	1	12	33	24	292	360
8	3	2	14	38	15	276	360
9	0	0	11	38	23	300	360
10	0	1	10	37	24	300	360
11	1	2	7	41	21	295	360
12	1	1	11	38	21	293	360
13	1	0	10	39	22	297	360
14	1	2	12	37	20	289	360
15	2	2	15	33	20	283	360
16	1	3	12	38	18	285	360
17	0	4	12	38	18	286	360
18	2	0	20	27	23	285	360
19	0	4	15	35	18	283	360
20	2	3	11	37	19	284	360
21	1	4	12	43	12	277	360
22	1	1	15	32	23	291	360
Total						6373	7920
Rata-rata						80,46 %	

Hasil yang diperoleh dari perhitungan pada tabel diatas bagian kinerja dengan rata-rata 80,46%, terdapat 3 pernyataan dengan skor tertinggi yaitu secara berturut-turut yaitu mengenai karyawan setuju dengan adanya kedisiplinan dengan datang tepat waktu, keberadaan rekan kerja yang senantiasa memberikan nasihat dan membantu kesulitan, serta keberadaan rekan kerja yang selalu siap bekerja sama. Sedangkan 2 pernyataan yang memiliki skor terendah yaitu adanya tunjangan selain gaji yang mampu memenuhi kebutuhan hidup dan fasilitas kerja yang lengkap dan memadai dalam menunjang kinerja, kesehatan, dan kebersihan kerja.

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

Penghitungan menggunakan *importance performance analysis* diawali dengan menghitung tingkat kesesuaiannya. Hasil perbandingan antara skor kinerja dengan skor harapan yang disebut sebagai tingkat kesesuaian, selanjutnya ini akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam menindaklanjuti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Dibawah ini merupakan skala kriteria tingkat kepuasan berdasarkan nilai tingkat kesesuaian menurut Irmayni dalam (Aynayya et al., 2018) :

- Apabila Tki < 100% maka dikatakan belum memuaskan
- Apabila Tki = 100% maka dikatakan memuaskan
- Apabila Tki > 100% maka dikatakan sangat memuaskan

Tabel 3 Hasil Tingkat Kesesuaian

<u>Butir Pernyataan</u>	ΣX	ΣY	<u>Tingkat Kesesuaian</u>	<u>Persentase</u>
1	294	307	0.96	96
2	295	304	0.97	97
3	283	306	0.92	92
4	292	301	0.97	97
5	306	309	0.99	99
6	287	309	0.93	93
7	292	316	0.92	92
8	276	312	0.88	88
9	300	307	0.98	98
10	300	308	0.97	97
11	295	312	0.95	95
12	293	314	0.93	93
13	297	316	0.94	94
14	289	315	0.92	92
15	283	313	0.90	90
16	285	317	0.90	90
17	286	322	0.89	89
18	285	308	0.93	93
19	276	308	0.92	92
20	284	312	0.91	91
21	277	313	0.88	88
22	291	314	0.93	93
Rata-rata				93,14%

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata perolehan hasil tingkat kesesuaian yaitu sebesar 93,14%. Rata-rata ini didapatkan dari hasil perhitungan jumlah seluruh persentase dari 22 butir pernyataan yang selanjutnya hasilnya dibagi 22. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa nilai Tki < 100% yang mana baik kinerja ataupun pelayanan yang diberikan belum memuaskan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

Langkah selanjutnya yaitu menghitung nilai kesenjangan (GAP). Penghitungan nilai *Gap* ini diperoleh dari perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan harapan. Interpretasi skor nilai Gap analysis menurut (Aynayya et al., 2018) dapat dilihat sebagai berikut :

- Jika Gap < 0 maka tidak memuaskan
- Jika Gap = 0 maka memuaskan
- Jika Gap > 0 maka sangat memuaskan

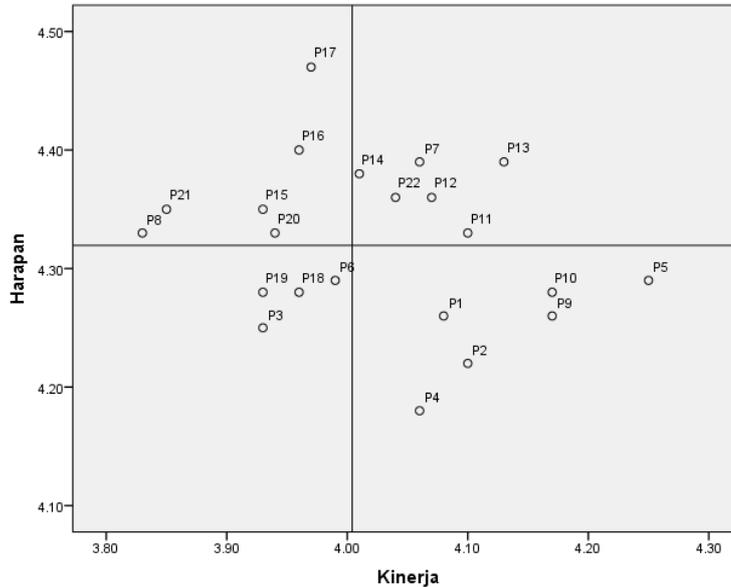
Tabel 4 Hasil Nilai Kesenjangan (GAP)

<u>Butir Pernyataan</u>	ΣX	ΣY	N	\bar{X}	\bar{Y}	<i>Gap</i>
1	294	307	72	4.08	4.26	-0.18
2	295	304	72	4.10	4.22	-0.12
3	283	306	72	3.93	4.25	-0.32
4	292	301	72	4.06	4.18	-0.12
5	306	309	72	4.25	4.29	-0.04
6	287	309	72	3.99	4.29	-0.3
7	292	316	72	4.06	4.39	-0.33
8	276	312	72	3.83	4.33	-0.5
9	300	307	72	4.17	4.26	-0.09
10	300	308	72	4.17	4.28	-0.11
11	295	312	72	4.10	4.33	-0.23
12	293	314	72	4.07	4.36	-0.29
13	297	316	72	4.13	4.39	-0.26
14	289	315	72	4.02	4.38	-0.37
15	283	313	72	3.93	4.35	-0.42
16	285	317	72	3.96	4.40	-0.44
17	286	322	72	3.97	4.47	-0.5
18	285	308	72	3.96	4.28	-0.32
19	283	308	72	3.93	4.28	-0.35
20	284	312	72	3.94	4.33	-0.39
21	277	313	72	3.85	4.35	-0.5
22	291	314	72	4.04	4.36	-0.32
Rata – rata				4.02	4.32	-0.30

Hasil dari gap diatas terlihat 3 indikator pernyataan yang mendapatkan gap terbesar indikator pernyataan no 8, 17 dan 21 yaitu sebesar -0,5. Selanjutnya hasil rata-rata gap kepuasan kerja yaitu sebesar -0,30 dengan kesimpulan nilai gap < 0 maka dikatakan kualitas pelayanan tidak memuaskan.

Diagram kartesius yaitu suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Garis X memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu suatu sumbu yang mencerminkan pernyataan mengenai kinerja (X), sedangkan Y memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yaitu sumbu yang mencerminkan pernyataan kepentingan/harapan (Y).

Gambar 1 Diagram Kartesius IPA Kepuasan Kerja



Berdasarkan hasil diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Berdasarkan hasil diagram kartesius yang memasuki kuadran ini menunjukkan tingkat kinerja yang sangat rendah dan tingkat harapan yang sangat tinggi.

- a. P8 (Tunjangan selain gaji mampu memenuhi kebutuhan hidup dalam mewujudkan kepuasan kerja)
- b. P15 (Memiliki atasan yang selalu siap menyelesaikan permasalahan dapat mewujudkan kepuasan kerja)
- c. P16 (Memiliki atasan yang tegas dalam menegakkan disiplin mampu mewujudkan kepuasan kerja)
- d. P17 (Keberadaan atasan yang selalu memberikan pengarahan kerja yang jelas mampu mewujudkan kepuasan kerja)
- e. P20 (Adanya kesempatan yang sama untuk meningkatkan karier memberikan kepuasan kerja)
- f. P21 (Fasilitas kerja yang lengkap dan memadai dalam menunjang kinerja, kesehatan, dan kebersihan kerja dapat mewujudkan kepuasan kerja)

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Butir pernyataan yang masuk kedalam kuadran II ini menunjukkan tingkat kinerja yang tinggi dan harapan yang tinggi maka dari itu wajib untuk dipertahankan.

- a. P7 (Sistem penggajian yang jelas dan adil mampu memberikan kepuasan kerja)
- b. P11 (Memiliki rekan kerja dengan motivasi dan semangat kerja yang tinggi mampu mewujudkan kepuasan kerja)
- c. P12 (Memiliki rekan kerja yang menciptakan suasana kerja harmonis mampu memberikan kepuasan kerja)
- d. P13 (Memiliki rekan kerja yang bertanggung jawab dapat mewujudkan kepuasan kerja)
- e. P14 (Keberadaan atasan yang bersedia menerima saran dari karyawan dapat memberikan kepuasan kerja)
- f. P22 (Kepuasan kerja dapat terwujud dengan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif)

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Butir pernyataan yang masuk kedalam kuadran III ini merupakan tingkat kinerja dan tingkat harapan yang rendah.

- a. P3 (Target kerja dapat tercipta sesuai waktu yang ditentukan memberikan kepuasan kerja)
- b. P6 (Gaji yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan beban pekerjaan untuk dapat mewujudkan kepuasan kerja)
- c. P18 (Adanya promosi yang selalu diinformasikan kepada karyawan dapat mewujudkan kepuasan kerja)
- d. P19 (Pelatihan secara rutin untuk pengembangan karier karyawan dapat memberikan kepuasan kerja)

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Beberapa pernyataan yang masuk kedalam kuadran IV ini menunjukkan tingkat kinerja yang tinggi namun tingkat harapannya yang rendah.

- a. P1 (Pekerjaan yang dibebankan sesuai dengan kemampuan sehingga dapat memberikan kepuasan kerja)
- b. P2 (Pekerjaan yang mampu diselesaikan sesuai standar yang ditetapkan dapat memberikan kepuasan kerja)
- c. P4 (Menciptakan ide-ide kreatif dan inovatif dalam bekerja dapat mewujudkan kepuasan kerja)
- d. P5 (Kedisiplinan dengan datang tepat waktu menunjukkan kepuasan dalam bekerja)
- e. P9 (Keberadaan rekan kerja yang senantiasa memberikan nasihat dan membantu dalam kesulitan dapat memberikan kepuasan kerja)
- f. P10 (Keberadaan rekan kerja yang selalu siap bekerja sama memberikan kepuasan kerja)

Simpulan/ Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar dapat dikatakan belum memuaskan dengan nilai Tki sebesar 93% untuk total keseluruhan 22 pernyataan serta nilai rata-rata kinerja (X) sebesar 4,02 dan harapan (Y) sebesar 4,32 begitupun dengan gap keseluruhan yaitu sebesar -0,30. Adapun dimensi yang perlu diperbaiki yang menghasilkan nilai tki rendah yaitu sebesar 90% dan nilai kesenjangan tertinggi -0,43 yaitu dimensi atasan. Sedangkan dimensi pekerjaan itu sendiri memiliki hasil yang bertolak belakang dengan dimensi atasan, yaitu memiliki nilai tki yang tinggi sebesar 96% serta nilai kesenjangan yang rendah sebesar -0,16. Dimensi kepuasan kerja yang teridentifikasi masih rendah dan perlu ditingkatkan yaitu ada pada 6 pernyataan yang berada pada kuadran I dimana seluruh pernyataan tersebut memiliki kinerja yang rendah namun memiliki harapan yang tinggi tunjangan selain gaji mampu memenuhi kebutuhan hidup, memiliki atasan yang selalu siap menyelesaikan permasalahan, memiliki atasan yang tegas dalam menegakkan disiplin, keberadaan atasan yang selalu memberikan pengarahan kerja yang jelas, adanya kesempatan yang sama untuk meningkatkan karier dan fasilitas kerja yang lengkap dan memadai dalam menunjang kinerja, kesehatan, dan kebersihan kerja.

Ucapan Terima Kasih/ Acknowledgment

Terima kasih sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada berbagai pihak yang telah mendukung selama penelitian berlangsung, baik dalam bentuk secara moril maupun materiil serta bimbingan, dukungan, dan bantuan terutama kepada pembimbing dan pemberi data.

Referensi/ Reference

- Aynayya, Q., Saputra, M. C., & Pramono, D. (2018). Evaluasi Usability dan Rekomendasi Perbaikan Tampilan Website Seleksi Mahasiswa (SELMA) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1446–1456.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurbahar, R. (2015). Kepuasan kerja karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) cabang Kebumen. *Ekonomi*, 1, 1–8.
- Rahayu, N. (2013). Moral Kerja Guru Dalam Mengajar Di Sekolah Menengah Atas Negeri Painan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. 1 Nomor 1, 144-461.
- Saputra, W. (2017). *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pt Pos Mail Processing Centre (Mpc) Bandung 40400*.