

# **SKRIPSI**

## **EVALUASI TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana  
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan  
Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**GUSTI AGUNG AYU KETUT MILENIA PUSPITA NINGSIH  
1815744087**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
PADA PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana  
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan  
Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**GUSTI AGUNG AYU KETUT MILENIA PUSPITA NINGSIH  
1815744087**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan *Importance Performance Analysis* pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar
2. Penulis
  - a. Nama : Gusti Agung Ayu Ketut Milenia Puspita Ningsih
  - b. NIM : 1815744087
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 24 Juli 2022

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Wayan Suryathi, SE., MM  
NIP. 196510171990112001



Ida Ayu Putri Widiastu Riyasa, SE., MM  
NIK. 202111008

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
PADA PT GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR**

Oleh :

**GUSTI AGUNG AYU KETUT MILENIA PUSPITA NINGSIH  
1815744087**

Disahkan :

Ketua Penguji,



**Wayan Suryathi, SE., MM  
NIP. 196510171990112001**

Penguji I



**Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM  
NIP. 196508141990031014**

Penguji II



**I Nyoman Suka Sanjaya, SS., M.TESOL., Ph.D  
NIP. 197409152000121002**

Mengetahui,  
Ketua Administrasi Niaga



**Drs. Ketut Santra, M.Si  
NIP. 196711211992031002**

Badung, 18 Agustus 2022  
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua



**Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM  
NIP. 196808271993031002**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Your Future is Created by What You Do Today Not Tommorrow”**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan *Importance Performance Analysis* pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar” dengan lancar dan tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayah dan Ibu tercinta, Bapak Alm. I Gusti Putu Muliawan, Ibu Putu Suningsih yang telah memberikan didikan, dukungan serta doa dimanapun berada untuk kesuksesan peneliti.
2. Kakak dan adik tersayang yang telah menghibur, memberikan semangat dan doa yang tiada henti yang menjadi keluarga terbaik yang penulis pernah miliki.
3. Teman-teman terbaik, Intan Tiara, Candra Dewi, Sri Ardiyanti, Shasqia, Damayanti, Putri Yuliantini, Wijayanti, Sutriyasih yang telah menginspirasi, membantu, mendengar keluh kesah, kebersamaan dan dukungan semangat yang diberikan.
4. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPS.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi a. judul : **Evaluasi Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan *Importance Performance Analysis* pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 24 Juli 2022

Yang menyatakan,



G A A K Milenia Puspita N  
NIM. 1815744087

## 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)*

## PRAKATA

“Om Swastyastu”

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan *Importance Performance Analysis* pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar” tepat pada waktunya.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi syarat dalam menyelesaikan kuliah untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan serta bimbingan baik moril ataupun materiil dari berbagai pihak. Dengan ini, pada kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M. eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Diploma IV Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama masa studi di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

4. Ibu Wayan Suryathi SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu, motivasi, saran dan petunjuk dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan ilmu, motivasi, saran dan petunjuk dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan pengajaran mata kuliah dari semester I hingga semester VIII, serta seluruh pegawai Jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan.
7. Seluruh keluarga besar bagian *Human Capital* PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu membantu penulis dalam melakukan setiap tugas selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) serta dukungan dalam menyusun skripsi ini.
8. Keluarga tercinta, Alm. Bapak, Ibu, Kakak dan Adik yang telah banyak memberikan dukungan moral maupun material, mendukung, menyemangati dan mendoakan sampai akhir tugas akhir ini terselesaikan tepat waktu.
9. Teman-teman kelas VIII A MBI Angkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang selalu menemani dan memberikan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa adanya penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca.

“Om Santi, Santi, Santi Om”

Badung, 24 Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL .....	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
PRAKATA .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	9
1.3    Tujuan Penelitian .....	10
1.4    Kontribusi Hasil Penelitian .....	10

	1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
	1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
	1.5 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
	2.1 Telaah Teori.....	13
	2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....	13
	2.1.2 Keterkaitan Fungsi MSDM dengan Kepuasan Kerja	17
	2.1.3 Kepuasan Kerja.....	23
	2.1.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	34
	2.2 Penelitian Terdahulu (Kajian Empiris).....	38
	2.3 Kerangka Teoritis .....	43
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
	3.1 Populasi dan Sampel.....	46
	3.1.1 Populasi .....	46
	3.1.2 Sampel.....	46
	3.2 Variabel Penelitian.....	48
	3.3 Sumber Data .....	50
	3.4 Jenis Data.....	50
	3.5 Metode Pengumpulan Data.....	51
	3.6 Teknik Analisis Data .....	52
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
	4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	55
	4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	55
	4.1.2 Visi dan Misi .....	56

4.1.3 Bidang Usaha .....	57
4.1.4 Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar .....	57
4.2 Hasil Analisis .....	63
4.2.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	63
4.2.2 Gambaran Umum Responden .....	66
4.2.3 Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Bagian Kinerja dan Harapan .....	69
4.2.4 Pembobotan dan Perhitungan Jawaban Kuesioner Kepuasan Kerja Karyawan.....	83
4.2.5 Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	88
4.3 Pembahasan .....	98
4.4 Implikasi Hasil Penelitian.....	107
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	110
5.1 Kesimpulan .....	110
5.2 Saran .....	111
DAFTAR PUSTAKA .....	113
LAMPIRAN .....	116

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Jumlah Responden Per Unit PT. Gapura Angkasa .....	48
Tabel 3.2	Variabel dan Indikator Penelitian .....	49
Tabel 3.3	Skala Likert.....	51
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas .....	64
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	66
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	68
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	69
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban Responden Bagian Kinerja untuk Dimensi Pekerjaan itu sendiri .....	70
Tabel 4.8	Frekuensi Jawaban Responden Bagian Kinerja untuk Dimensi Gaji/Kompensasi .....	71
Tabel 4.9	Frekuensi Jawaban Responden Bagian Kinerja untuk Dimensi Rekan Kerja.....	72
Tabel 4.10	Frekuensi Jawaban Responden Bagian Kinerja untuk Dimensi Atasan.....	73

Tabel 4.11	Frekuensi Jawaban Responden Bagian Kinerja untuk Dimensi Promosi.....	74
Tabel 4.12	Frekuensi Jawaban Responden Bagian Kinerja untuk Dimensi Lingkungan Kerja.....	75
Tabel 4.13	Frekuensi Jawaban Responden Bagian Harapan untuk Dimensi Pekerjaan itu sendiri.....	76
Tabel 4.14	Frekuensi Jawaban Responden Bagian Harapan untuk Dimensi Gaji/kompensasi.....	77
Tabel 4.15	Frekuensi Jawaban Responden Bagian Harapan untuk Dimensi Rekan Kerja.....	79
Tabel 4.16	Frekuensi Jawaban Responden Bagian Harapan untuk Dimensi Atasan.....	80
Tabel 4.17	Frekuensi Jawaban Responden Bagian Harapan untuk Dimensi Promosi.....	81
Tabel 4.18	Frekuensi Jawaban Responden Bagian Harapan untuk Dimensi Lingkungan Kerja.....	82
Tabel 4.19	Perhitungan Bobot Kuesioner Bagian Kinerja.....	84
Tabel 4.20	Perhitungan Bobot Kuesioner Bagian Harapan.....	86
Tabel 4.21	Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	89
Tabel 4.22	Tingkat Kesesuaian per Dimensi.....	91
Tabel 4.23	Hasil <i>Gap</i> Kepuasan Kerja.....	92
Tabel 4.24	Perhitungan <i>Gap</i> Kepuasan Karyawan.....	93
Tabel 4.25	Perangkingan <i>Gap</i> Kepuasan Karyawan.....	101

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Persentase Tingkat Ketidakhadiran dan Keterlambatan Karyawan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar periode Januari – Desember tahun 2021 .....	5
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	37
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar	57
Gambar 4.2 Diagram Kartesius.....	94

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Formulir Bimbingan Dosen .....	116
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian .....	118
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian .....	119
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner .....	124
Lampiran 5. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	127
Lampiran 6. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner .....	133
Lampiran 7. Riwayat Hidup Peneliti .....	134

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi menuntut perusahaan baik dalam skala besar maupun kecil untuk dapat menghadapi berbagai bentuk tantangan dan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk terus dapat memiliki inovasi dan keunggulan dalam mewujudkan tujuan perusahaan dan menghadapi persaingan. Dalam menciptakan kinerja yang tinggi di lingkup perusahaan maka hal itu tidak lepas dari unsur-unsur sumber daya manusianya. Sumber daya manusia (SDM) yaitu suatu penggerak untuk kemajuan dan perkembangan perusahaan. Sumber Daya Manusia yang dimaksud dalam suatu organisasi atau perusahaan adalah karyawan.

Karyawan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Hal ini dapat terjadi karena karyawan merupakan penggerak utama roda kegiatan perusahaan (Mutohar, 2018). Setiap perusahaan selalu mengutamakan untuk mendapatkan karyawan yang kompeten agar dapat membantu mencapai target perusahaan. Kesuksesan sebuah perusahaan dapat dilihat dari pekerjaan yang telah dicapai oleh karyawannya. Sebuah perusahaan akan menuntut agar karyawannya mampu dalam menunjukkan kinerja yang optimal karena akan berpengaruh pada keberhasilan perusahaan. Maka dari

itu, untuk dapat menghasilkan kinerja karyawan yang optimal maka perusahaan sebaiknya mengadakan pengelolaan yang baik terhadap karyawan melalui manajemen sumber daya manusianya. Menurut para ahli keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusia diindikasikan dengan adanya kepuasan kerja dari para karyawannya, meningkatnya kinerja dan tercapainya tujuan perusahaan (Aminah, 2015).

Kepuasan kerja merupakan ungkapan perasaan seseorang tentang kesejahteraan untuk melakukan pekerjaan yang pada dasarnya bersifat individu yang berwujud sikap dan perasaan senang atau tidaknya seorang karyawan dalam menjalani pekerjaannya (Azhar et al., 2020). Masing-masing individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik dan nilai-nilai yang berlaku dalam diri. Semakin banyak aspek-aspek pekerjaan yang terpenuhi dan sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi tingkat kepuasan dari individu tersebut dan juga berlaku sebaliknya.

Kepuasan kerja merupakan hal yang cukup menarik dan penting karena terbukti sangat bermanfaat bagi kepentingan individu yang bersangkutan dan bagi perusahaan tempatnya bekerja (Azhar et al., 2020). Penelitian tentang kepuasan kerja menjadi penting di perusahaan karena diyakini bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja individu (karyawan) dan meningkatkan efisiensi perusahaan secara keseluruhan. Dipertegas oleh Priansa (2017:228) mengatakan bahwa “kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan perusahaan secara efektif dan juga sebaliknya”.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan pada umumnya tercermin dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun yang ditugaskan kepadanya di lingkungan kerja. Kepuasan kerja ini harus ditingkatkan agar menciptakan moral kerja, kecintaan dan kedisiplinan karyawan dapat meningkat (William et al., 2019). Sedangkan, ketika karyawan memiliki rasa ketidakpuasan maka karyawan akan berpikir untuk keluar, menyuarkan ketidakpuasan, dan menunjukkan disiplin yang rendah seperti kemalasan, kemangkiran dan akibat yang buruk lainnya (AkAdely., 2018). Berdasarkan uraian diatas, maka kepuasan kerja merupakan suatu yang sangat penting yang tidak dapat diabaikan oleh suatu perusahaan tidak terkecuali PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang menjadi objek penelitian di penelitian ini dikarenakan akan berkaitan erat dengan produktivitas kerja dan kelangsungan hidup perusahaan.

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 memiliki kantor pusat dan beberapa kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia salah satunya berada di provinsi Bali. Kantor *Internal Service* PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar terletak di Jalan *Bypass* Ngurah Rai No.123, Kedonganan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali.

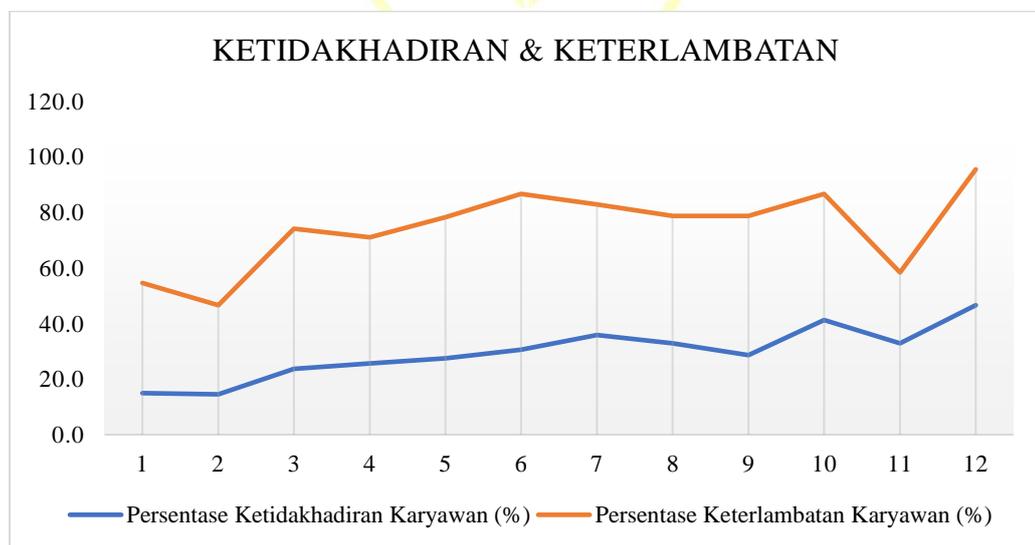
PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar saat ini sudah melayani lebih dari 25 (dua puluh lima) maskapai penerbangan baik maskapai penerbangan lokal

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.

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian ditemukan adanya beberapa permasalahan yang berkaitan dengan aspek-aspek dari kepuasan kerja karyawan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar dirujuk 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. Selain itu, ada 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 seluruh perusahaan mengambil kebijakan-kebijakan baru tidak terkecuali PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Salah satu kebijakan baru yang ditetapkan yaitu adanya sistem bekerja *Work From Home* (WFH). Adanya sistem bekerja *Work From Home* ini dilakukan dari

bulan Januari hingga September secara konsisten yang dimana karyawan yang bekerja di kantor *internal service* dibatasi 50% dari kapasitas normal. Adanya sistem bekerja *Work From Home* ini menjadikan sistem bekerja yang lebih fleksibel dari 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 dan jika karyawan memiliki masalah absensi pada saat mengabsen dimasing-masing ponsel karyawan ataupun mengganti *schedule* kerja maka karyawan dapat menghubungi pihak yang berwenang dalam hal ini yaitu karyawan pada bagian *Human Resources*, sehingga tidak terjadi hambatan serta permasalahan dalam hal absensi. Berikut merupakan grafik ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan.



**Gambar 1.1 Grafik Persentase Tingkat Ketidakhadiran dan Keterlambatan Karyawan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar periode Januari – Desember tahun 2021**

Sumber : data diolah 2021

Terlihat 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, karena kepuasan kerja karyawan merupakan suatu sikap emosional menyenangkan karyawan untuk mencintai pekerjaannya maka dengan adanya kondisi tingginya ketidakhadiran karyawan ini dapat mengindikasikan adanya ketidakpuasan kerja dari karyawan. Karyawan yang rendah tingkat kepuasannya akan cenderung tinggi tingkat kemangkirannya (Saputra, 2017). Apabila permasalahan ini tetap dibiarkan maka akan berdampak pada terhambatnya pencapaian kinerja individu maupun perusahaan serta menyebabkan terganggunya roda aktivitas perusahaan.

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 dengan tidak merokok didalam ruangan kantor dan area-area tertentu 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 merupakan suatu kebutuhan yang ingin dicapai oleh karyawan. Dimasa pandemi perusahaan meniadakan beberapa

pelatihan yang ditujukan oleh karyawan karena situasi dan kondisi yang tidak memungkinkan maka dari itu hal tersebut dapat menyebabkan menurunnya prestasi kerja dari karyawan (Andronicus et al., 2021). 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. Sejak awal 2021 hingga akhir 2021 program pensiun dini sudah dilaksanakan hingga tahap 4 dengan jumlah karyawan yang sudah mengikuti program pensiun dini sukarela ini sekitar 80 karyawan tetap. 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, sehingga perlu waktu untuk karyawan yang menempati posisi baru memahami tugas dan tanggung jawabnya serta berdampak pada beban pekerjaan karyawan yang menyebabkan adanya keluhan karyawan dimana pada saat tertentu pekerjaan menjadi sangat menumpuk karena karyawan harus mengisi sementara posisi yang kosong sehingga menyebabkan karyawan memiliki 2 *job desk* berbeda yang dikerjakan. Selain itu, adanya beberapa karyawan yang mengerjakan pekerjaan hingga lebih dari jam operasional kantor karena pekerjaan tersebut harus diselesaikan. Serta menyebabkan beberapa karyawan yang bekerja pada saat hari libur untuk menyelesaikan laporan di akhir bulan.

Gaji/Kompensasi yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil Widodo dalam (Nurbahar., 2015). Adapun 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 juga tidak kalah penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dimana lingkungan kerja merupakan kondisi-kondisi material dan psikologis yang ada dalam suatu perusahaan. Oleh sebab itu perusahaan sebaiknya memperhatikan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik serta lingkungan non fisik. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja karyawan yang akan menyebabkan karyawan menjadi semangat dalam bekerja dan dapat meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan itu sendiri.

Permasalahan lain yang terjadi pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yaitu pada fasilitas perusahaan yang diberikan kepada karyawan. Dalam setiap segi proses pekerjaan yang produktif, maka perusahaan harus berusaha menyediakan fasilitas kerja yang lengkap dan memadai guna menunjang proses jalannya pekerjaan. Apabila fasilitas kerja sudah lengkap dan baik maka diharapkan dapat mempengaruhi kinerja para karyawan.

Seperti yang diungkapkan oleh Sunyoto (2013:45) bahwa :

“Segekap yang diperlukan dalam mengerjakan atau menyelesaikan pekerjaan merupakan suatu hal yang harus dipenuhi oleh organisasi, tentunya dengan harapan semakin lengkap fasilitas yang dimiliki akan semakin baik dan produktivitasnya mengalami peningkatan yang berarti”.

Fasilitas bekerja pada kantor *internal service* yang kurang memadai seperti adanya kerusakan pada beberapa perangkat komputer seperti *mouse*, *keyboard* hingga printer. Adanya kerusakan – kerusakan fasilitas tersebut dan penanganan untuk perbaikan pun dirasa lamban yang menyebabkan kurangnya fasilitas sehingga kinerja pegawai yang kurang optimal karena terhambatnya waktu pengerjaan tugas dan tanggung jawabnya sebagai karyawan. Selain itu 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.

Fenomena – fenomena yang terjadi merupakan dimensi – dimensi pembentuk kepuasan kerja dan peneliti menjadikan fenomena tersebut sebagai dasar untuk melakukan penelitian. Berdasarkan latarbelakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan *Importance Performance Analysis* Pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan di teliti dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan kerja karyawan menggunakan *Importance Performance Analysis* di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan menggunakan *Importance Performance Analysis* di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

## 1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap ilmu pengetahuan, khususnya terkait dengan topik yang diteliti dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan kerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi belajar bagi mahasiswa serta menambah wawasan dan pengetahuan mengenai materi yang terkait serta sebagai bahan acuan dalam pengembangan materi pembelajaran guna tercapainya kelancaran perkuliahan.

#### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan sumber referensi tambahan untuk peneliti selanjutnya dan menjadi pertimbangan untuk bahasan masalah yang serupa di Politeknik Negeri Bali.

#### c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan maupun pertimbangan bagi pihak perusahaan terkait dengan penyusunan kebijakan dalam upaya untuk meningkatkan dan membenahi kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran secara garis besar dari masing-masing bagian atau saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I memaparkan lima sub topik yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi hasil penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II menguraikan bagian tinjauan pustaka yang didalamnya menjabarkan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi landasan teori, penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka konsep penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III menguraikan tentang jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data yang akan digunakan untuk menemukan hasil dari perumusan masalah yang dibuat sebelumnya.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV membahas mengenai gambaran umum khalayak sasaran, hasil analisis dan pembahasan dan implikasi hasil penelitian.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab V berisikan mengenai simpulan yang ditarik dari hasil pembahasan serta berisi saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai kepuasan kerja karyawan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut :

Tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar belum memuaskan dengan nilai Tki sebesar 93,14% 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 pernyataan yang berada pada kuadran I dimana seluruh pernyataan tersebut memiliki kinerja yang rendah namun memiliki

harapan yang tinggi. Berikut beberapa pernyataan yang masuk pada kuadran I yaitu sebagai berikut :

- 1) Dimensi gaji/kompensasi pada pernyataan P8 (Tunjangan selain gaji mampu memenuhi kebutuhan hidup dalam mewujudkan kepuasan kerja)
- 2) Dimensi atasan pada pernyataan P15 (Memiliki atasan yang selalu siap menyelesaikan permasalahan dapat mewujudkan kepuasan kerja), P16 (Memiliki atasan yang tegas dalam menegakkan disiplin mampu mewujudkan kepuasan kerja), P17 (Keberadaan atasan yang selalu memberikan pengarahan kerja yang jelas mampu mewujudkan kepuasan kerja)
- 3) Dimensi promosi pada pernyataan P20 (Adanya kesempatan yang sama untuk meningkatkan karier memberikan kepuasan kerja)
- 4) Dimensi lingkungan kerja pada pernyataan P21 (Fasilitas kerja yang lengkap dan memadai dalam menunjang kinerja, kesehatan, dan kebersihan kerja dapat mewujudkan kepuasan kerja)

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka saran yang dapat diberikan kepada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar khususnya mengenai dimensi yang teridentifikasi paling rendah pada hasil penelitian ini ada pada dimensi atasan maka sebaiknya perusahaan dapat lebih memperhatikan serta mengevaluasi kembali dan memberikan kebijakan terkait gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh masing-masing pimpinan ataupun atasan untuk meminimalisasikan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah terhadap

dimensi ini, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan berdampak kepada perusahaan. Beberapa dimensi lainnya yang sudah memiliki hasil yang baik agar terus ditingkatkan.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- AkAdely, A. P. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan: Studi Pada Bank Bjb Cabang Ciamis. *Journal of Management Review*, 2(1), 106.
- Aminah, Siti. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Aneka Gas Industri Medan. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Andronicus, M., Liem, C. D., Angelita, I., Kristanto, H., & Juliago, S. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Pt. Jaya Mandiri Bangunan Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 7, 11–20.
- Anthony, W.P., Kacmar, K.M., and Perrewe P.L. (2002). Human Resource Management: A Strategic Approach, Thomson Learning.
- Aucla. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Minat Pensiun Dini. *Ayan*, 8(5), 55.
- 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.
- Azhar, M. E., Nurdin, D. U., & Siswadi, Y. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 46–60.
- Bangun, Wilson. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Penerbit Erlangga, 2012.
- Cumming T.G., Cumming, T.G. and Worley, C.G. (2005), Organization Development and Change, Thomson Corporation.
- Hasibuan, Malayu S.P . (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P . (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi Aksara.

- Herawati, N., & Ranteallo, A. T. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT JMS Jakarta. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 1(10), 1–14.
- L. N. Safitri and M. Astutik, “Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat dengan mediasi stress kerja,” *JMD : Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, vol. 2, no. 1, pp. 13–26, Jun. 2019.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mutohar, A. (2018). Analisa Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(2), 73–84.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183.
- Nurbahar, R. (2015). Kepuasan kerja karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) cabang Kebumen. *Ekonomi*, 1, 1–8.
- Priansa, Donny Juni. 2017. *Manajemen Kinerja Kepegawaian*, CV. Pusata Setia, Bandung.
- Rahayu, N. (2013). Moral Kerja Guru Dalam Mengajar Di Sekolah Menengah Atas Negeri Painan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. 1 Nomor 1, 144-461.
- Rasyid, M. A., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru pada SMA Swasta Perkumpulan Amal Bakti 4 Sampali Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 60–74.
- Robbins S.P. and Judge T.A., 2011, “Organizational Behavior Fourteenth Edition”, New Jersey: Prentice Hall.
- Saputra, W. (2017). *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pt Pos Mail Processing Centre ( Mpc ) Bandung 40400*.
- Siregar, Syofian. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sunyoto, D. 2013. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta, Centre for Academic Publishing Service.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Karyawan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Keempat. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Susan Eri. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2, 952–962.
- Tjiptono, Fandy. & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi
- Vorina, A., Simonič, M., & Vlasova, M. (2017). An Analysis of the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Engagement. *Economic Themes*, 55(2), 243–262.
- Wati, R. (2019). Analisis Kepuasan Kerja Dengan Metode IPA (Importance Analysis Performance) Di Hotel Familie 2 Kota Metro. *Ayan*, 8(5), 55.
- Wibowo, Prof. Dr, SE., M. PHIL (2013). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.
- William, V., Hartono, Weny, Yuliana, & Nugroho, N. (2019). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di CV. Belawan Fishing Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(1), 1.
- Winarno, H., & Absror, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality ( Servqual ) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 67–79.
- Yulianti, N., Soegiarto, E., & Heriyanto. (2015). Pengaruh Pengalaman kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Pembangunan Sekretariat Kabupaten Kutai Timur. *Untag Samarinda*, 4(3), 116–132.