

# Analisis Indeks Kepuasan Karyawan terhadap Pengelolaan Fasilitas Gedung Dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis* : Studi Kasus

Aulia Ishak, ST,MT,Ph.D.<sup>1</sup>, Susi Diriyanti Novalina<sup>2</sup>, Muhammad Bayu Noviza<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup> Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Sumatera Utara,

<sup>2</sup> Akademi Teknik Keselamatan Penerbangan (ATKP) Medan

**Abstrak.** Setiap fasilitas yang diberikan perusahaan kepada karyawannya tentu saja memiliki berbagai macam tanggapan menurut karyawan. Sebagian karyawan merasa puas terhadap fasilitas yang telah mereka berikan, tetapi sebagian karyawan yang lain juga memiliki keluhan terhadap fasilitas tersebut. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi pengelolaan fasilitas gedung kantor melalui pengukuran indeks kepuasan karyawan. Selain itu perusahaan juga ingin mengetahui indeks kepuasan karyawan tersebut sebagai bahan masukan agar fasilitas gedung kantor dapat diperbaiki dan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Setelah dilakukan perhitungan indeks kepuasan karyawan, diperoleh indeks kepuasan karyawan terhadap pengelolaan fasilitas gedung sebesar 70.31%. Nilai tersebut berada pada kategori puas berdasarkan kriteria penilaian indeks kepuasan. Kemudian hasil pengukuran tersebut dianalisis dengan menggunakan *importance performance analysis*. Berdasarkan analisis tersebut diperoleh 8 atribut pekerjaan pengelolaan gedung yang berada di kuadran A (prioritas utama) sehingga menjadi prioritas utama bagi perusahaan untuk melakukan tindakan perbaikan.

Kata Kunci: Kepuasan Karyawan, CSI, Fasilitas Gedung, IPA

**Abstract.** Each facility provided by the company to its employees certainly has various kinds of responses according to employees. Some employees are satisfied with the facilities they have provided, but some other employees also have complaints about the facility. Therefore, the company needs to evaluate the management of office building facilities through the measurement of the employee satisfaction index. In addition, the company also wants to know the employee satisfaction index as input so that office building facilities can be improved and can improve employee morale. After calculating the employee satisfaction index, an employee satisfaction index for building facility management was obtained at 70.31%. This value is in the satisfied category based on the satisfaction index assessment criteria. Then the results of these measurements are analyzed using *importance performance analysis*. Based on the analysis obtained 8 attributes of building management jobs that are in quadrant A (top priority) so that it is a top priority for companies to take corrective actions.

Keyword: Employee Satisfaction, CSI, Building Facilities, IPA

Received 4 January 2019 | 19 Day January 2019 | Accepted 19 January 2019

\*Corresponding author at: Medan

E-mail address: aulia.ishak@gmail.com

## 1. Pendahuluan

Berkembangnya industri di era digital membuat persaingan di dunia usaha menjadi semakin ketat, termasuk di bidang industri telekomunikasi. Di era digital yang bersifat reaktif terhadap perubahan, menuntut perusahaan harus cepat tanggap dengan permasalahan yang ada di masyarakat dan mampu memberikan solusi dari permasalahan tersebut. Untuk dapat bersifat reaktif dan solutif terhadap permasalahan yang ada, sumber daya harus dimiliki perusahaan.

Salah satu sumber daya terpenting yang dimiliki perusahaan adalah sumber daya manusia atau karyawan. Sama halnya dengan pelanggan, karyawan adalah objek yang harus dipuaskan oleh perusahaan. Karyawan dapat dipuaskan dengan pemberian fasilitas yang dilakukan oleh perusahaan. Fasilitas kantor dalam pelaksanaan kerja dipengaruhi sumber daya peralatan kerja antara lain peralatan kerja, bahan, dan sarana prasarana. [1].

Kepuasan karyawan akan berdampak langsung pada kinerja karyawan ketika bekerja, Jika kinerja karyawan mengalami penurunan maka kinerja perusahaan juga akan mengalami penurunan. Hal ini tentu saja dapat menghambat tercapainya tujuan perusahaan.

Dalam hal ini, karyawan adalah pelanggan dari pelayanan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan untuk mengevaluasi ketidakesesuaian persepsi antara ekspektasi dengan kinerja aktual produk atau jasa yang diterima setelah penggunaan [2].

Studi kasus pada perusahaan ini, memiliki 3 kantor yang berstatus sebagai kantor regional dari 50 kantor yang tersebar di pulau ABC. Pada studi kasus ini merupakan Regional I dengan jumlah karyawan terbanyak di Area ABC yaitu sebanyak 217 karyawan. Setiap gedung kantor regional memiliki beberapa fasilitas yang pengelolaannya ditanggungjawab oleh Departemen General Affair. Rincian Pekerjaan Building Management yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 1.

**Table 1** Rincian Pekerjaan *Building Management*

Pengelolaan	Pekerjaan	Rincian
<i>Building Management</i>	<i>Reception</i>	- Penerimaan dan pendistribusian tamu, dokumen, dan produk yang datang atau dikirimkan ke kantor. - Pengelolaan ruang <i>meeting</i>

**Table 1** Rincian Pekerjaan *Building Management* (Lanjutan)

Pengelolaan	Pekerjaan	Rincian
	<i>Housekeeping</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeliharaan kebersihan, kerapian, dan pest and rodent control di seluruh area, fasilitas, dan properti kantor termasuk bangunan dan non bangunan.</li> <li>- Penyediaan <i>office boy</i> dan <i>cleaning service</i> di dalam ruang lingkup kantor.</li> <li>- Penyiapan makanan dan minuman untuk karyawan.</li> <li>- Penyediaan sabun pembersih dan tisu pembersih di toilet.</li> <li>- Penyediaan sabun dan alat pembersih peralatan <i>pantry</i></li> <li>- Penyediaan pengharum ruangan di setiap ruangan.</li> <li>- Penyediaan tenaga pengaman di area kantor</li> </ul>
	<i>Safety and Security</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaman seluruh area, fasilitas dan properti kantor meliputi <i>indoor</i> dan <i>outdoor</i>.</li> <li>- Penanganan tanggap darurat di area kantor meliputi prosedur, tim, peralatan dan latihan evakuasi secara periodik</li> </ul>

**Table 1** Rincian Pekerjaan *Building Management* (Lanjutan)

Pengelolaan	Pekerjaan	Rincian
	<i>Mechanical Electric and Service</i>	- Penyediaan, pengoperasian dan perawatan secara periodik terhadap sistem pendingin, sistem lift, <i>sistem backup</i> catu daya, sistem keamanan dan tanggap darurat, sistem penerangan, sistem kelistrikan, sistem <i>plumbing and pump</i> , dan sistem <i>audio visual</i>

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa terdapat 4 pekerjaan yang dilakukan dalam kegiatan *Building Management*. Selama ini sebagian karyawan memiliki keluhan terhadap pengelolaan fasilitas gedung kantor dan disampaikan melalui *briefing* bulanan Departemen *General Affair*. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pengukuran indeks kepuasan karyawan terhadap pengelolaan fasilitas gedung. Selain itu, pengukuran indeks kepuasan karyawan tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pengelolaan gedung kantor sehingga hal tersebut dapat diperbaiki dan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis tingkat kepuasan karyawan terhadap pengelolaan fasilitas kantor PT. XYZ.

## 2. Landasan Teori

Karyawan adalah orang-orang penjual jasa dan pendapatannya merupakan kompensasi yang besarnya telah diketahui terlebih dahulu [1]. Sarana pendukung kerja yang sesuai diantaranya lingkungan kerja dan fasilitas kerja, menyebabkan Karyawan akan dapat melakukan kerja dengan baik.

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan untuk mengevaluasi ketidaksesuaian persepsi antara ekspektasi dengan kinerja aktual produk atau jasa yang diterima setelah penggunaan [2]. Metode pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan [3]:

1. Menghitung Faktor Pembobotan (WF) Pada tahap ini mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji.

$$WF = \frac{RSP}{\sum RSP} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

WF = Faktor Pembobotan (%)

RSP = Rata-rata Skor Kepentingan

## 2. Menghitung Skor Bobot (WS)

Pada tahap ini diperoleh dari nilai rata-rata tingkat kinerja atau kepuasan masing-masing atribut dikalikan dengan factor pembobot dari masing-masing atribut.

$$WS = RSK \times WF \quad (2)$$

Keterangan:

WS = Skor Bobot (%)

RSK = Rata-rata skor kepuasan

## 3. Menghitung Weighted Total (WT)

Pada tahap ini dihitung jumlah WS dari semua atribut kualitas jasa.

$$WT = \sum WS \quad (3)$$

Keterangan:

WT = *Weighting Total* (%)

WS = *Weighting Scored* (%)

## 4. Menghitung Indeks Kepuasan

Pada tahap ini dilakukan perhitungan indeks kepuasan dengan membagi WT dengan skala maksimal yang digunakan yaitu 5.

$$WF = MT/5$$

Keterangan:

CSI = Indeks Kepuasan Pelanggan (%)

WT = *Weighting Total* (WT)

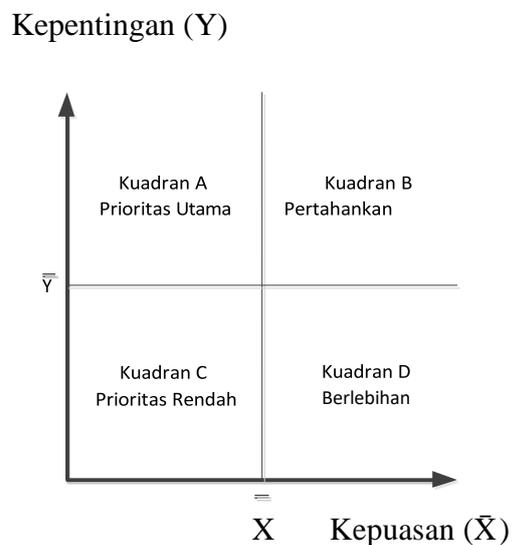
Berdasarkan hasil perhitungan tersebut akan diperoleh persentase indeks kepuasan pelanggan dan dapat dilakukan penilaian kepuasan pelanggan sesuai. Kriteria penilaian Indeks Kepuasan dapat dilihat pada Tabel 2.

**Table 2** Kriteria Penilaian Indeks Kepuasan

No.	Persentase	Kategori
1.	0% - 34%	Tidak Puas
2.	35% - 50%	Kurang Puas
3.	51% - 65%	Cukup Puas
4.	66% - 80%	Puas
5.	81%-100%	Sangat Puas

Salah satu pendekatan untuk menyelesaikan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan dengan pendekatan *importance performance analysis* [4]. Hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Sementara hasil perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan akan diperoleh tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tingkat kesesuaian yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam bentuk Diagram *Importance Performance analysis* dapat dilihat pada gambar 1.

**Figure 1** Diagram Importance Performance Analysis

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor PT. XYZ Regional I. Waktu penelitian dimulai dari bulan Oktober 2017 hingga Januari 2018.

### 3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dikategorikan ke dalam penelitian survei karena dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dan informasi secara langsung dari karyawan tetap perusahaan.

### 3.3. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah karyawan perusahaan di Kantor Regional I dan Karyawan Departemen General Affair.

### 3.4. Variabel Penelitian

Pada penelitian ini dikelompokkan pada 2 variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah jumlah karyawan perusahaan yang berlokasi kerja di kantor Regional I dan pekerjaan Building Management yang dilakukan oleh perusahaan. Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah indeks kepuasan karyawan terhadap pengelolaan fasilitas kantor.

### 3.5. Rancangan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian yang dilakukan pertama kali adalah studi pendahuluan dan studi literatur berdasarkan hasil observasi awal mengenai permasalahan yang ada. Setelah dilakukan studi pendahuluan dan literatur didapatkan bahwa permasalahan adalah perusahaan ingin mengetahui indeks kepuasan karyawan terhadap pengelolaan fasilitas kantor yang telah diberikan di Kantor Regional I. Kemudian dilakukan pengumpulan data mengenai jumlah karyawan perusahaan yang bekerja di kantor Regional I untuk menentukan jumlah sampel dan data jenis fasilitas yang dikelola perusahaan untuk mengetahui atribut pertanyaan di dalam kuisisioner. Selanjutnya dilakukan penyebaran kuisisioner kepada 139 karyawan sebagai sampel berdasarkan rumus krejcie morgan.

Data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji realibilitas dengan menggunakan *software SPSS 17.00*. Setelah data dinyatakan valid dan kuisisioner dinyatakan reliabel, dilakukan perhitungan indeks kepuasan karyawan. Hasil dari indeks kepuasan tersebut dicocokkan dengan tabel kriteria indeks kepuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan dan dianalisis dengan *importance performance analysis* untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.



**Figure 2** Kerangka Konseptual Penelitian

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

Atribut pertanyaan dalam kuisisioner pekerjaan *Building Management* disusun berdasarkan kontrak pengelolaan *Building Management*, hasil diskusi dengan manajemen perusahaan berdasarkan *briefing* bulanan petugas *security*, *receptionist*, *office boy* dan *cleaning service* serta manual *bool* Departemen *General Affair*.

Berdasarkan hasil pengujian validitas dengan software SPSS 17.00 diperoleh hasil bahwa semua atribut yang digunakan dalam mengukur kepuasan karyawan terhadap pekerjaan *Building Management* dinyatakan valid. Sehingga data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner dapat digunakan.

Berdasarkan hasil pengujian Reliabilitas dengan *software* SPSS 17.00 diperoleh hasil bahwa semua atribut yang digunakan dalam mengukur kepuasan karyawan terhadap pekerjaan *Building Management* dinyatakan reliabel. Sehingga data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner dapat digunakan.

### 4.2. Analisis Indeks Kepuasan Karyawan

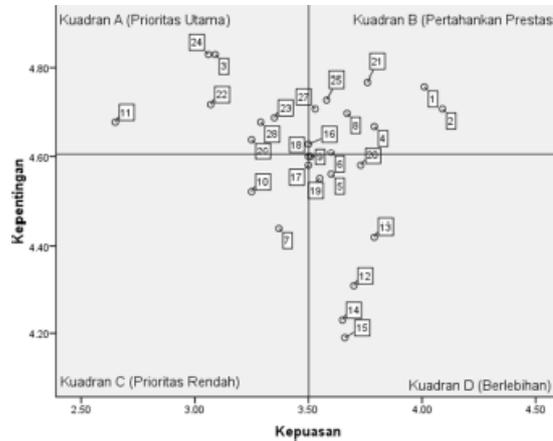
Perhitungan indeks kepuasan karyawan terhadap pekerjaan *Building Management* dilakukan setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada 139 karyawan sebagai responden. Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan karyawan terhadap pekerjaan *Building Management* diperoleh bahwa indeks kepuasan karyawan sebesar 70.03%. Berdasarkan tabel kriteria penilaian indeks kepuasan, didapatkan bahwa indeks kepuasan karyawan berada pada rentang 66% - 80% dan karyawan dinyatakan puas terhadap pekerjaan *Building Management*.

**Table 3** Kriteria Penilaian Indeks Kepuasan

No.	Persentase	Kategori
1.	0% - 34%	Tidak Puas
2.	35% - 50%	Kurang Puas
3.	51% - 65%	Cukup Puas
4.	66% - 80%	Puas
5.	81%-100%	Sangat Puas

### 4.3. Importance Performance analysis

Hasil dari importance performance analysis pekerjaan *Building Management* menggunakan diagram dapat dilihat pada Gambar 4.



**Figure 3** Diagram Importance Performance analysis Atribut Pekerjaan Building Management

Berdasarkan diagram tersebut dapat dilihat penyebaran atribut pengelolaan fasilitas kantor yang termasuk *Building Management* di dalam kuadran-kuadran sebagai berikut:

#### 1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut yang termasuk dalam kuadran A antara lain:

- a. Kebersihan toilet gedung
- b. Ketersediaan sabun dan tisu di toilet
- c. Konsistensi petugas dalam melakukan tugasnya
- d. Ketersediaan CCTV gedung
- e. Pemberian tanda pengenal kepada tamu yang datang ke gedung
- f. Keamanan kendaraan yang terparkir di gedung
- g. Pelaksanaan pelatihan tanggap bencana di Gedung
- h. Kemudahan petugas untuk dihubungi

## 2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang termasuk dalam kuadran B adalah sebagai berikut:

- a. Kebersihan ruangan kerja
- b. Kebersihan ruangan meeting
- c. Kebersihan kafetaria gedung
- d. Kebersihan furniture gedung
- e. Penerangan di area gedung
- f. Area gedung yang bebas dari serangga dan tikus
- g. Ketersediaan alat tanggap bencana di gedung
- h. Ketersediaan petunjuk evakuasi di gedung

## 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut yang termasuk dalam kuadran C adalah sebagai berikut:

- a. Keindahan halaman gedung
- b. Keharuman setiap ruangan di gedung
- c. Pelaksanaan 5S (Senyum, Salam, Sapa, dan Sopan Santun) oleh petugas
- d. Kecekatan petugas dengankeluhan dari karyawan

## 4. Kuadran D (Berlebihan)

Atribut yang termasuk dalam kuadran D adalah sebagai berikut:

- a. Kebersihan lobby gedung
- b. Suhu ruangan di gedung
- c. Penampilan petugas Security
- d. Penampilan petugas Receptionist
- e. Penampilan petugas Office Boy
- f. Penampilan petugas Cleaning Service
- g. Antusiasme petugas mengerjakan tugasnya
- h. Pendistribusian produk dan dokumen yang dikirim ke gedung kantor

### 4.4. Pembahasan

Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan karyawan diperoleh bahwa indeks kepuasan karyawan terhadap pekerjaan *Building Management* sebesar 70.03%. Indeks kepuasan tersebut masih berada pada kategori puas sesuai tabel kriteria penilaian indeks kepuasan. Nilai indeks kepuasan karyawan terhadap pekerjaan *Building Management* di PT. XYZ Regional I memang masih berada pada kategori puas, tetapi bukan berarti perusahaan tidak harus melakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan nilai indeks kepuasan tersebut. Tindakan perbaikan masih perlu dilakukan agar karyawan semakin nyaman dalam melakukan pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil analisis dengan *importance performance analysis* diperoleh bahwa terdapat 8 atribut pekerjaan *Building Management*. Atribut-atribut yang berada di kuadran A (prioritas utama) adalah atribut yang memiliki nilai kepentingan yang tinggi tetapi memiliki nilai kepuasan

yang rendah bagi karyawan. Sehingga apabila dilakukan perbaikan pada atribut tersebut dapat meningkatkan nilai indeks kepuasan karyawan.

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pengolahan data yang dilakukan, maka kesimpulan terhadap indeks kepuasan karyawan PT. XYZ yang bertugas di kantor Regional I adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari pengukuran indeks kepuasan karyawan terhadap pengelolaan fasilitas kantor diperoleh indeks kepuasan sebesar 70.03% untuk pekerjaan *Building Management*.
2. Hasil indeks kepuasan sebesar 70.03% untuk pekerjaan *Building Management* berdasarkan kriteria penilaian indeks kepuasan menyatakan bahwa karyawan merasa puas terhadap pekerjaan *Building Management* yang dilakukan perusahaan.
3. Terdapat 8 atribut pekerjaan *Building Management* yang berada pada kuadran A di diagram *importance performance analysis*.

### 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan kepada PT. XYZ Regional I adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki pekerjaan *Building Management* yang dilakukan perusahaan berdasarkan analisis dengan *Importance performance analysis*.
2. Fokus tindakan perbaikan yang perlu dilakukan perusahaan adalah 8 atribut pekerjaan yang masuk dalam kuadran A.
3. Perlu dilakukan perbandingan tingkat kepuasan pekerjaan *Building Management* yang dilakukan perusahaan di kantor Regional I dengan yang dilakukan pihak lain di tempat yang berbeda agar mengetahui pekerjaan siapa yang lebih unggul.

## REFERENSI

---

- [1] Priyono, dan Marnis. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- [2] Grigoroudis, Evangelos dan Yannis Siskos. 2010. *Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. New York: Springer

- [3] Beni. dkk. 2012. *Analisis Indeks Kinerja Pengelola dan Indeks Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta*. Jurnal Perikanan dan Kelautan, Vol. 3 No. 4, 151 – 163
  
- [4] Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta