



ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT ALMEGA SEJAHTERA MENGUNAKAN PENDEKATAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE* ANALYSIS (IPA)

Ratna Putri Andari*

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, Indonesia

Abstrak: Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor kunci yang berpengaruh terhadap motivasi, produktivitas, dan keputusan karyawan untuk bertahan dalam suatu organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan kerja karyawan PT Almega Sejahtera serta menyusun prioritas perbaikan melalui metode Importance Performance Analysis (IPA). Pendekatan yang diaplikasikan adalah kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner skala Likert kepada lima karyawan dari berbagai divisi. Responden diminta menilai sepuluh indikator kepuasan kerja, yaitu kualitas hasil kerja, pengetahuan tentang tugas, produktivitas, kemampuan beradaptasi, keandalan, pengambilan keputusan, inisiatif dan pemanfaatan sumber daya, kualitas kepemimpinan, hubungan interpersonal, dan kinerja. Hasil penelitian memperlihatkan rata-rata tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan sebesar 76,13 persen, yang mengindikasikan bahwa kepuasan kerja berada pada kategori cukup baik namun masih belum sepenuhnya memenuhi harapan karyawan. Seluruh indikator memiliki selisih bernilai negatif sehingga tetap diperlukan upaya perbaikan. Empat indikator, yaitu produktivitas, kemampuan beradaptasi, kualitas kepemimpinan, dan hubungan interpersonal, masuk dalam kategori prioritas utama perbaikan. Tiga indikator berada pada kategori yang perlu dipertahankan, dua indikator termasuk prioritas rendah, dan satu indikator memiliki kinerja tinggi dengan tingkat kepentingan relatif lebih rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu memfokuskan perbaikan pada indikator yang menjadi prioritas utama dan merumuskan strategi pengembangan sumber daya manusia yang lebih terarah untuk memperkuat kinerja organisasi.

Kata kunci: Kepuasan Kerja Karyawan, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kinerja karyawan, Kepuasan Kerja, Perilaku Organisasi

I. PENDAHULUAN

Kepuasan kerja adalah salah satu pilar penting dalam studi perilaku organisasi karena berkorelasi erat dengan keberlanjutan dan efektivitas kinerja perusahaan melalui peningkatan motivasi, komitmen, dan loyalitas karyawan (Devi et al., 2023; Nilasari et al., 2024). Tingkat kepuasan yang tinggi umumnya berkontribusi pada perilaku kerja

positif, sedangkan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan meningkatnya stres, penurunan produktivitas, dan kecenderungan turnover karyawan (Gazi, 2024; Nilasari et al., 2024). Berbagai studi juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Fatin dan Yanuar, 2025). Oleh karena itu, pemahaman terhadap tingkat kepuasan kerja menjadi aspek penting dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

PT Almega Sejahtera merupakan bagian dari ALMEGA Group yang beroperasi sebagai

*) 2410312106@mahasiswa.upnvj.ac.id

Diterima: 3 Desember 2025

Direvisi: 4 April 2026

Disetujui: 5 April 2026

DOI: 10.23969/infomatek.v28i1.37158

exclusive agency untuk produk-produk teknis berjenis capital instrument dan sangat mengandalkan kinerja karyawan dalam menjaga kualitas layanan. Sejak berdiri pada tahun 1993, perusahaan mengembangkan strategi bisnis yang menekankan pertumbuhan berkelanjutan, penguatan kualitas produk, komitmen manajerial, penetrasi pasar, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia, sehingga informasi empiris mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan menjadi kebutuhan strategis untuk menjaga keunggulan layanan dan kinerja perusahaan.

Dalam perspektif perilaku organisasi, kepuasan kerja dipahami sebagai sikap atau evaluasi menyeluruh individu terhadap pekerjaannya yang terbentuk dari pengalaman kerja, hubungan antarindividu, sistem imbalan, dan peluang pengembangan karier (Karaferis et al., 2022; Devi et al., 2023). Berbagai studi terbaru mengindikasikan bahwasanya kepuasan kerja berdampak signifikan pada peningkatan kinerja, memperkuat komitmen organisasi, dan menumbuhkan loyalitas karyawan. Sebaliknya, apabila tingkat kepuasan kerja menurun, kondisi tersebut umumnya diikuti oleh penurunan kualitas kinerja serta meningkatnya kecenderungan karyawan untuk keluar dari organisasi (Nilasari et al., 2024).

Berawal dari landasan konseptual dan empiris tersebut, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Almega Sejahtera dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). pendekatan ini diterapkan untuk memetakan atribut-atribut pekerjaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan karyawan, sehingga dapat diidentifikasi aspek yang telah memenuhi

harapan maupun yang masih memerlukan prioritas perbaikan sebagai dasar perumusan strategi peningkatan kenyamanan dan efektivitas kerja.

II. METODOLOGI

Penelitian ini menerapkan pendekatan *Quantitative descriptive* dengan metode *importance-Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kepuasan kerja karyawan PT Almega Sejahtera.

2.1 Variabel dan Indikator Penilaian

Variabel dan indikator dalam penelitian ini diperoleh dari studi literatur dan adaptasi *instrumen job satisfaction* yang telah umum digunakan dalam penelitian sebelumnya. Terdapat 10 indikator utama, yakni:

1. *Quality of Work*

Tingkat kualitas hasil kerja yang tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan organisasi, tetapi juga diharapkan mampu melampaui ekspektasi atasan maupun pihak terkait lainnya (Devi et al., 2023)

2. *Knowledge of Job*

Derajat pemahaman karyawan terhadap pengetahuan faktual, prosedur, teknik, dan kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien (Karaferis et al., 2022)

3. *Productivity*

Korelasi proporsional antara kinerja yang diperoleh dengan pemanfaatan berbagai sumber daya yang digunakan dalam proses pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

4. *Adaptability*

Kemampuan karyawan untuk menyesuaikan diri secara relevan, fleksibel, dan kreatif dalam merespons tuntutan, tantangan, dan perubahan yang terjadi di lingkungan kerja (Karaferis et al., 2022).

5. *Dependability*

Tingkat keandalan dan konsistensi individu dalam melaksanakan tugas, sehingga

dipersepsikan sebagai sosok yang dapat dipercaya dan mampu menghasilkan kinerja yang relatif stabil dari waktu ke waktu (Nilasari et al., 2024)

6. Judgement

Kemampuan individu dalam mengambil keputusan yang tepat dengan mendasarkan penilaian pada pengetahuan yang memadai, pengalaman, serta proses pertimbangan yang rasional dan sistematis (Devi et al., 2023).

7. Initiative and Resource

Kecenderungan karyawan untuk secara proaktif memulai tindakan, mengidentifikasi peluang perbaikan, serta memanfaatkan solusi yang kreatif terhadap tuntutan pekerjaan (Gazi, 2024; Devi et al., 2023)

8. Leadership Qualities

Serangkaian kapasitas personal dan

interpersonal yang memungkinkan seorang individu untuk memotivasi, mengarahkan, serta menginspirasi anggota tim agar bekerja secara kooperatif dalam mencapai tujuan bersama.

9. Interpersonal Relations

Pola interaksi sosial dan emosional antarindividu di tempat kerja yang memfasilitasi komunikasi efektif, pertukaran pengalaman, serta mendorong terciptanya kerja sama yang konstruktif (Nilasari et al., 2024)

10. Performance

Tingkat pencapaian hasil kerja individu maupun kelompok dalam memenuhi target, standar, dan indikator kinerja yang telah ditetapkan organisasi (Gazi, 2024; Nilasari et al., 2024).

Tabel 1. Kode variabel dan atribut penelitian

No	Dimensi	Atribut	Kode
1	<i>Quality of Work</i>	Hasil kerja memenuhi standar yang di isyaratkan dan melampaui harapan pemberi kerja/klien	A1
2	<i>Knowledge of Job</i>	Pemahaman tentang informasi, teknik, keterampilan, dan prosedur yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaan secara efektif	A2
3	<i>Productivity</i>	Hubungan antara jumlah hasil (Output) yang diproduksi dengan jumlah sumber daya (Input) yang digunakan	A3
4	<i>Adaptability</i>	Kemampuan untuk tetap relevan, inovatif, dan efisien dalam menghadapi tantangan dan perubahan yang terus terjadi	A4
5	<i>Dependability</i>	Kualitas menjadi dapat dipercaya atau diandalkan, yang berarti orang lain dapat	A5
6	<i>Judgment</i>	Kemampuan untuk membuat keputusan, penilaian, atau kesimpulan berdasarkan informasi, pengalaman, dan pertimbangan yang matang	A6
7	<i>Initiative and Resourcefulness</i>	Kombinasi dari kemauan untuk bertindak duluan (inisiatif) dan kemampuan untuk menemukan solusi kreatif dengan memanfaatkan sumber daya yang ada	A7
8	<i>Leadership Qualities</i>	Seperangkat karakteristik yang dimiliki oleh seseorang untuk memotivasi, membimbing, dan menginspirasi orang lain agar bisa berkolaborasi mencapai tujuan bersama secara efektif	A8
9	<i>Interpersonal Relations</i>	Interaksi sosial dan emosional timbal balik antara dua orang atau lebih yang membentuk ikatan kompleks,	A9

No	Dimensi	Atribut	Kode
10	Performance	melibatkan komunikasi dan pertukaran informasi, perasaan, serta pengalaman pribadi untuk memenuhi kebutuhan satu sama lain dan membentuk hubungan yang bermakna Tingkat pencapaian hasil atau kinerja kerja seseorang, tim, atau organisasi dalam meraih tujuan yang telah ditetapkan, yang mencakup kualitas, kuantitas, dan efisiensi dalam memenuhi tugas serta kewajiban	A10

2.1 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan prosedur analisis yang dipilih untuk membandingkan Tingkat kepentingan suatu atribut dengan kinerja aktualnya berdasarkan penilaian responden, sehingga dapat diidentifikasi atribut yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan (Lusianti, 2018; Yulianti, 2020). Metode ini telah banyak digunakan dalam penelitian untuk menganalisis kepuasan kerja dan mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan (Fuadi et al., 2025). Dalam penerapan IPA, responden diminta menilai seberapa penting setiap atribut dan seberapa baik kinerja atribut tersebut, kemudian nilai-nilai tersebut diolah untuk menghitung Tingkat kesesuaian dan dipetakan ke diagram kartesius dengan pembagian empat kuadran prioritas (Jazuli, 2020; Setiawan, 2022). Hasil pemetaan membantu peneliti dan pihak organisasi menentukan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan, atribut yang sudah memuaskan dan perlu dipertahankan, serta atribut yang relatif kurang penting sehingga tidak menjadi fokus utama pengembangan (Yulianti, 2020; Vidyanto, 2023). Penggunaan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya dalam membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja untuk menentukan prioritas perbaikan (Sirajuddin et al., 2020). Dalam penelitian ini, terdapat dua

variabel utama yang digunakan dalam analisis, yaitu tingkat kepuasan (performance) sebagai variabel X dan tingkat kepentingan (importance) sebagai variabel Y. Kedua variabel ini menjadi dasar dalam menilai tingkat kesesuaian antara kondisi yang dirasakan dengan harapan karyawan. Dalam menilai Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan pada setiap atribut, penelitian ini menggunakan perhitungan Tingkat kesesuaian (TK_i) dengan Pers. (1).

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \tag{1}$$

Dimana X_i merupakan skor kinerja (performance) dan Y_i merupakan skor kepentingan (importance). Selain menghitung Tingkat kesesuaian, metode Importance Performance Analysis (IPA) juga memberikan gambaran visual mengenai posisi setiap atribut melalui diagram kartesius. Diagram ini tersusun atas empat kuadran yang masing-masing memiliki makna strategis.

Kuadran I(Concentrate Here) berisi atribut dengan kepentingan tinggi namun kinerja rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Kuadran 2 (Keep Up the Good Work) berisi atribut yang penting dan memiliki kinerja tinggi, sehingga perlu dipertahankan oleh pihak perusahaan. Kuadran 3 (Low Priority) menggambarkan atribut dengan kepentingan rendah dan kinerja rendah, sehingga tidak memerlukan

fokus perbaikan dalam waktu dekat. Sementara itu, Kuadran 4 (Possible Overkill) berisi atribut dengan kepentingan rendah tetapi kinerjanya tinggi, sehingga perusahaan tidak perlu mengalokasikan sumber daya tambahan pada aspek tersebut karena sudah dinilai memadai.

Melalui pemetaan menggunakan diagram kartesius, perusahaan dapat mengetahui bagian mana yang paling mendesak untuk diperbaiki sekaligus area yang sudah berjalan baik. Dengan demikian, IPA tidak hanya membantu dalam menganalisis kepuasan dan persepsi karyawan, tetapi juga menjadi alat perencanaan strategis untuk menentukan alokasi sumber daya yang lebih efektif. Metode ini dianggap sederhana, mudah dipahami, dan relevan digunakan dalam berbagai bidang analisis layanan maupun evaluasi kinerja.

2.3 Kuisisioner Penelitian

Setelah variabel dan indikator ditetapkan, tahap berikutnya adalah Menyusun kuesioner berdasarkan Tingkat kepentingan responden dengan menggunakan skala Likert. Penelitian ini menerapkan dua metode penilaian, yaitu Tingkat kepentingan (*importance*) dan Tingkat kepuasan (*performance*).

Indikator dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk deskriptif dan pernyataan sesuai dengan instrumen yang telah ditetapkan. Perbedaan dalam redaksi penyajian tersebut tidak memengaruhi substansi pengukuran, karena seluruh indikator tetap dinilai menggunakan skala Likert yang sama.

a. Tingkat Kepentingan (*importance*)

Karyawan menilai tingkat kepentingan tiap aspek pelayanan dengan menggunakan skala Likert 1-5 sebagai acuan.

Nilai 1 = Sangat Tidak Penting

Nilai 2 = Tidak Penting

Nilai 3 = Rata-rata

Nilai 4 = Penting

Nilai 5 = Sangat Penting

b. Tingkat Kepuasan (*performance*)

Sebagai acuan bagi karyawan dalam menilai kepuasan terhadap kondisi kerja aktual yang mereka rasakan dengan menerapkan skala Likert 1-5

Nilai 1 = Sangat Tidak Puas

Nilai 2 = Tidak Puas

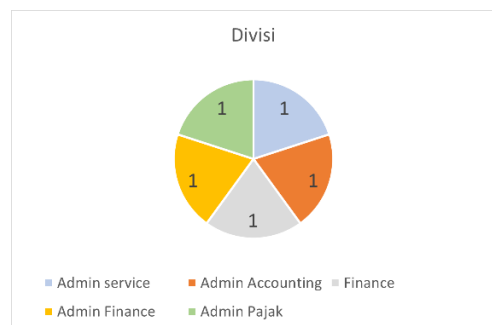
Nilai 3 = Rata-rata

Nilai 4 = Puas

Nilai 5 = Sangat Puas

2.4 Populasi dan Sampel

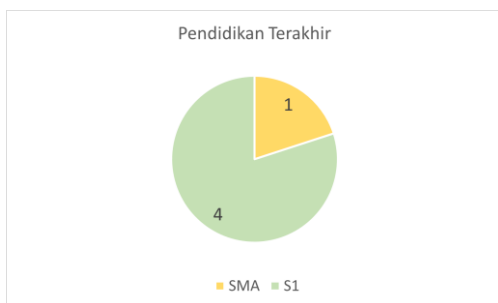
Populasi penelitian ini mencakup seluruh karyawan PT Almega Sejahtera. Pengambilan sampel menggunakan metode non-probability dengan teknik convenience sampling, yakni responden yang mudah dijangkau peneliti dan bersedia mengisi kuisisioner. Penelitian ini melibatkan 5 orang responden. Untuk memperlihatkan gambaran awal mengenai profil responden, terlebih dahulu disajikan karakteristik responden berdasarkan divisi atau jabatan yang mereka tempati di PT Almega Sejahtera.



Gambar 1. Karakteristik responden berdasarkan divisi.

Gambar 1 memperlihatkan bahwasanya responden penelitian tersebar pada lima divisi, yaitu Admin Service, Admin Accounting, Finance, Admin Finance, dan Admin Pajak.

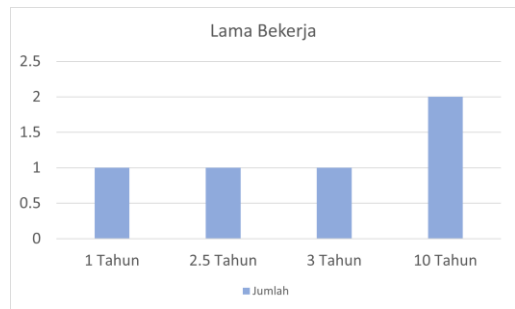
Setiap divisi masing-masing diwakili oleh 1 responden, sehingga menunjukkan bahwa seluruh divisi yang ada pada bagian yang diteliti memiliki perwakilan yang sama dalam penelitian ini. Setelah melihat sebaran responden menurut divisi, penelitian ini juga menguraikan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang ditempuh.



Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari Gambar 2 terlihat bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir S1, sebanyak 4 orang, sedangkan 1 orang responden berpendidikan terakhir SMA. Komposisi tersebut menunjukkan bahwasanya sebagian besar responden berpendidikan tinggi. Selain divisi dan tingkat pendidikan, karakteristik responden juga dapat dilihat dari lama bekerja di perusahaan, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.

Gambar 3 menunjukkan karakteristik berdasarkan lama bekerja di PT Almega Sejahtera. Terlihat bahwa masing-masing 1 orang responden memiliki masa kerja 1 tahun, 2,5 tahun, dan 3 tahun, sedangkan 2 orang responden memiliki masa kerja 10 tahun. Komposisi ini menggambarkan bahwa sampel terdiri dari karyawan yang relatif baru bekerja hingga karyawan yang sudah memiliki masa kerja cukup lama.



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja

2.5 Pengolahan Data

2.5.1 Uji Validitas

Validitas instrumen diuji dengan memanfaatkan SPSS 26 dan Microsoft Excel. Mengacu pada hasil perhitungan dengan jumlah responden 5 orang dan r- tabel sebesar 0,805 pada signifikansi 10%, hanya beberapa item yang r-hitungnya melebihi r-tabel sehingga dinyatakan valid, yaitu *Adaptability*, *Dependability*, *Initiative & Resourcefulness*, serta *Interpersonal Relations*. Sementara itu, item *Knowledge of Job*, *Productivity*, *Leadership*, dan *Performance* tidak memenuhi kriteria validitas, sedangkan *Quality of Work* dan *Judgment* tidak dapat diuji karena datanya konstan.

Namun demikian, secara keseluruhan hasil uji validitas ini sangat dipengaruhi oleh ukuran sampel yang sangat kecil. Dengan hanya lima responden, sebagian besar nilai r-hitung tidak mencapai batas r-tabel, sehingga instrumen secara statistik tidak dapat dinyatakan valid secara menyeluruh. Kondisi ini menjadi keterbatasan penelitian yang perlu diperhatikan, karena ukuran sampel yang terbatas membuat hasil pengujian instrumen tidak dapat digeneralisasikan secara luas dan harus ditafsirkan dengan hati-hati.

Tabel 2. Tabel Uji Validitas item kuesioner

No	Dimensi	R - hitung	r-tabel($\alpha = 0.10$)	Sig. (2-tailed)	Keterangan
1	Quality of Work	-	0.805	-	Tidak dapat dihitung (Data konstan)
2	Knowledge of Job	0.323	0.805	> 0.10	Tidak Valid
3	Productivity	0.527	0.805	> 0.10	Tidak Valid
4	Adaptability	0.922	0.805	< 0.10	Valid
5	Dependability	0.807	0.805	> 0.10	Valid
6	Judgment	-	0.805	-	Tidak dapat dihitung (Data konstan)
7	Initiative and Resourcefulness	0.922	0.805	< 0.10	Valid
8	Leadership Qualities	0.527	0.805	< 0.10	Tidak valid
9	Interpersonal Relations	0.805	0.805	> 0.10	Valid
10	Performance	0.726	0.805	> 0.10	Tidak Valid

2.5.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, variabel X (kepuasan/performance) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,815 dengan jumlah item 10. Nilai tersebut berada di atas

batas minimal reliabilitas 0,70 sehingga Instrumen pada variabel X terbukti reliabel serta layak dipakai untuk mengumpulkan data maupun analisis lanjutan.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X (Tingkat Kepuasan)

Variabel / Skala	N Responden (valid)	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kepuasan (performance)	5	10	0,815	$\geq 0,70$	Reliabel

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y (Tingkat Kepentingan)

Variabel / Skala	N Responden (valid)	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Tingkat kepentingan (importance)	5	10	-0,370	< 0,70	Tidak Reliabel

Berdasarkan uji reliabilitas, variabel Y (Tingkat kepentingan) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar -0,370, sehingga tidak memenuhi kriteria reliabilitas ($\text{Alpha} \geq 0,70$).

Kondisi ini mengindikasikan adanya ketidakkonsistenan antar butir pernyataan pada skala tersebut, sehingga instrumen variabel Y tidak digunakan dalam analisis

lanjutan dan perlu direvisi pada penelitian berikutnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Dalam metode Importance Performance Analysis (IPA), terdapat dua komponen utama yang digunakan, yaitu tingkat kepentingan (Importance) dan tingkat kepuasan (Performance). Dalam penelitian ini, performance diartikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan terhadap kondisi kerja atau aspek pekerjaan. Pada tahap awal analisis dengan metode Importance Performance Analysis (IPA), dilakukan perhitungan skor rata-rata harapan dan skor rata-rata aktual untuk setiap atribut yang diteliti. Perbandingan kedua skor tersebut menghasilkan nilai tingkat kesesuaian, yang berfungsi untuk menilai kesesuaian kondisi yang dirasakan responden dengan harapan mereka. Rincian nilai harapan, nilai aktual, dan tingkat responden sudah memenuhi pernyataan informasi tiap atribut terdapat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan setiap atribut

Kode atribut	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat kesesuaian
A1	5,00	4,00	80,00%
A2	5,00	4,20	84,00%
A3	5,00	3,40	68,00%
A4	5,00	3,40	68,00%
A5	4,00	3,40	85,00%
A6	4,80	4,00	83,33%
A7	5,00	4,40	88,00%
A8	5,00	3,40	68,00%
A9	4,80	3,20	64,00%
A10	4,80	3,60	75,00%
Rata-rata	4,86	3,70	76,13%

Pada tabel 5 disajikan hasil analisis tingkat kesesuaian antara nilai kepentingan dan nilai kepuasan responden setiap atribut mulai dari A1 hingga A10. Nilai Tingkat kesesuaian berada pada rentang 64,00% hingga 88,00%, dengan perolehan rata-rata 76,13%. Ini

mengindikasikan bahwasanya secara umum kondisi yang dirasakan responden sudah cukup baik karena sebagian besar atribut memiliki kesesuaian di atas 70%, meskipun masih terdapat beberapa atribut dengan persentase kesesuaian relatif lebih rendah (misalnya A3, A4, A8, dan A9) yang perlu mendapatkan perhatian untuk perbaikan.

3.2 Analisis Kesenjangan (Gap)

Tingkat kesenjangan (Gap) antara kepentingan dan kepuasan responden dihitung dari selisih antar skor kepuasan terhadap skor kepentingan pada setiap atribut. Nilai gap ini menunjukkan seberapa besar perbedaan antara kondisi yang diharapkan dengan kondisi yang dirasakan responden. Semakin negatif nilai gap, semakin besar ketidaksesuaian yang dirasakan dan semakin besar pula kebutuhan perbaikan pada atribut tersebut. Rincian nilai kepentingan, kepuasan, dan gap penjabaran tiap atribut tersaji pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Kepentingan dan kepuasan dan gap setiap atribut

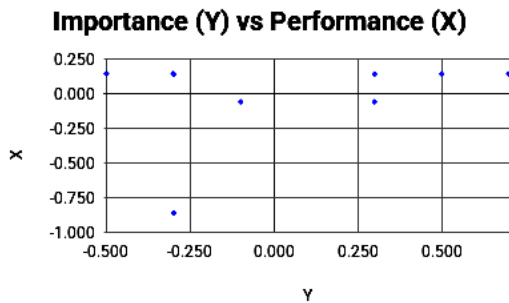
Kode atribut	Kepentingan	Kepuasan	Gap
A1	5,00	4,00	-1,00
A2	5,00	4,20	- 0,8
A3	5,00	3,40	-1,6
A4	5,00	3,40	-1,6
A5	4,00	3,40	-0,6
A6	4,80	4,00	-0,8
A7	5,00	4,40	-8,8
A8	5,00	3,40	-1,6
A9	4,80	3,20	-1,8
A10	4,80	3,60	-1,2
Rata-rata	4,86	3,70	-1,16

Berdasarkan tabel 6, seluruh atribut memiliki nilai *gap negative* dengan rata-rata sebesar -1,16, yang berarti Tingkat kepuasan responden masih berada di bawah tingkat kepentingannya. Atribut dengan gap paling besar (misalnya A1, A3, A4, A7 dan A9) menunjukkan area yang paling membutuhkan untuk perbaikan, sedangkan atribut dengan

gap yang lebih kecil relatif sudah mendekati harapan responden.

3.3 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Gambar 4 dan Tabel 7 memperlihatkan tingkat kepentingan dan kepuasan.



Gambar 4. Diagram kartesius kepentingan-kepuasan (Metode IPA)

Tabel 7. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

Kuadran	Kode Atribut	Atribut
I	A3	Productivity
I	A4	Adaptability
I	A8	Leadership qualities
I	A9	Interpersonal relations
II	A1	Quality of work
II	A2	Knowledge of job
II	A7	Initiative and resourcefulness
III	A5	Dependability
III	A10	Performance
IV	A6	Judgment

Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius kepentingan-kepuasan serta klasifikasi atribut pada Tabel 7, atribut penelitian terbagi ke dalam empat kuadran utama sesuai dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Pembagian ini menunjukkan prioritas perbaikan dan pemeliharaan kinerja berdasarkan tingkat

kepentingan dan kepuasan yang dirasakan responden.

Atribut yang termasuk dalam Kuadran I adalah A3 (Productivity), A4 (Adaptability), A8 (Leadership qualities), dan A9 (Interpersonal relations). Kuadran ini menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kepuasan yang masih rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kondisi aktual yang dirasakan oleh responden, sehingga atribut-atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk segera ditingkatkan oleh PT Almega Sejahtera.

Selanjutnya, atribut yang berada pada Kuadran II meliputi A1 (Quality of Work), A2 (Knowledge of Job), dan A7 (Initiative and Resourcefulness). Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang sama-sama tinggi, yang menunjukkan bahwa perusahaan telah mampu memenuhi harapan responden pada aspek-aspek tersebut. Oleh karena itu, kinerja pada atribut ini perlu dipertahankan agar tetap berada pada kondisi yang optimal.

Atribut yang termasuk dalam Kuadran III adalah A5 (Dependability) dan A10 (Performance). Kuadran ini mencerminkan atribut dengan tingkat kepentingan dan kepuasan yang relatif rendah. Dengan demikian, atribut-atribut ini belum menjadi prioritas utama dalam perbaikan, namun tetap perlu diperhatikan agar tidak berdampak pada penurunan kualitas kinerja di masa mendatang.

Sementara itu, atribut pada Kuadran IV adalah A6 (Judgment). Kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap atribut tersebut relatif tinggi, namun tingkat kepentingannya lebih rendah dibandingkan atribut lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa

perusahaan telah memberikan perhatian yang cukup baik pada atribut tersebut, sehingga tidak diperlukan peningkatan yang signifikan, melainkan cukup mempertahankan kondisi yang telah ada.

IV. KESIMPULAN

Merujuk pada hasil penelitian terkait kepuasan kerja karyawan di PT Almega Sejahtera berbasis metode Importance Performance Analysis (IPA), dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum tingkat kepuasan kerja karyawan berada pada kategori cukup baik, yang tercermin dari rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 76,13%, meskipun seluruh atribut masih menunjukkan gap negatif sehingga harapan karyawan belum sepenuhnya terpenuhi.
2. Atribut Productivity (A3), Adaptability (A4), Leadership Qualities (A8), dan Interpersonal Relations (A9) termasuk dalam Kuadran 1, artinya sangat penting tetapi kinerjanya kurang memadai, sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan PT Almega Sejahtera.
3. Atribut Quality of Work (A1), Knowledge of Job (A2), dan Initiative and Resourcefulness (A7) berada pada Kuadran 2, sehingga dinilai penting dan sudah cukup memuaskan, sehingga PT Almega Sejahtera perlu mempertahankan kondisi baik pada aspek-aspek tersebut.
4. Atribut Dependability (A5) dan Performance (A10) yang masuk dalam Kuadran 3 mencerminkan prioritas rendah terhadap pengembangan dibandingkan atribut pada Kuadran 1 dan 2 karena tingkat kepentingan dan kinerjanya relatif lebih rendah. Namun demikian, perusahaan tetap perlu melakukan peningkatan bertahap agar kedua aspek ini dapat berkembang secara konsisten.
5. Instrumen penelitian memiliki keterbatasan, terutama karena jumlah responden yang sangat sedikit, sehingga hasil penelitian ini lebih tepat dipandang sebagai gambaran awal dan perlu dikembangkan melalui penelitian lanjutan dengan sampel yang lebih besar dan instrumen yang lebih kuat.
6. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar PT Almega Sejahtera meningkatkan kualitas kepemimpinan dan komunikasi internal, mengembangkan program pelatihan untuk memperkuat kompetensi karyawan, melakukan evaluasi kinerja dan beban kerja secara berkala, serta memperkuat hubungan interpersonal melalui budaya kerja yang kolaboratif. Selain itu, penelitian berikutnya dengan responden yang lebih banyak juga diperlukan agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif dan representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Devi, W. S. G. R., setyowati, T., dan Rachmawati, A. (2023). Job Satisfaction in organization: a systematic literature review. *Journal Innovative*, 3(2), 1–12.
- Gazi, M. A. I. (2024). Analyzing the impact of Employee job satisfaction on their Performance. *Journal of innovation and Knowledge*, 9(4), 1–10
- Karaferis, D., et al. (2022). Determining dimensions of job satisfaction in healthcare: a factor analytic study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1-10.
- Nilasari, B. M., Nugroho, A., dan Putra, R.A. (2024). The influence of job satisfaction on employee performance. *European Journal of Business and Management Research*, 9(3), 1–7.

- Jazuli, M. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis pada Perusahaan jasa logistic. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 45-56.
- Lusianti, D. (2018). Importance-Performance Analysis: Upaya peningkatan kualitas layanan Pendidikan tinggi. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 19(2), 101–110.
- Fatin. C. C., dan Yanuar. Y. (2025). Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 7(1): 53–63.
- Fuadi. M., Mamik., dan Rini. I. (2025). Analisis kepuasan kerja karyawan di PT. BPR Nusamba Jawa Barat Cabang Singaparna menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Industrial Galuh*, 7(2): 65–74.
- Sirajuddin., Sari. C. A., dan Hasanuddin. (2020). Mengukur tingkat kepuasan karyawan pada perusahaan reparasi mesin industri dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA). *TEKNIKA: Jurnal Sains dan Teknologi*, 16(1): 113–121.