



Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode *Internal Service Quality* (INTQUAL) Studi Kasus : Industri Pewarnaan Biji Plastik

Dwi Irwati¹, Supriyati, Ade Nurul Hidayat³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Industri Universitas Pelita Bangsa

Korespondensi email: dwi.irwati@pelitabangsa.ac.id

Abstraksi

Employees are one of the important stakeholders in an organization. It is undeniable that the role of employees in the realization of products and services will determine the final result of a product or service. Employees in this case are defined as internal customers in the organization. If the satisfaction of employees as internal customers will certainly provide positive satisfaction to customers. Because of the importance of employee satisfaction, it is important for management to always measure and describe how the company's performance is in providing employee satisfaction. INTQUAL is a method of measuring employee satisfaction by considering employee expectations. With this method, the company will find it easier to find out the gap between expectations and actual so that it will be easier to analyze corrective actions. The results of this study, obtained 4 (four) parts of the priority scale, namely high priority, good performance, low priority and the possibility to kill / excess attributes.

Keywords: Employee satisfaction, Internal Servqual (INTQUAL), corrective actions

I. Pendahuluan

Dalam dunia industri sekarang ini, selain investor, regulator, supplier dan customer, karyawan merupakan salah satu pemangku kepentingan yang penting bagi perusahaan. Karyawan sebagai pelanggan internal perusahaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kinerja perusahaan. Banyak indikator kinerja perusahaan yang bergantung pada peran karyawan. Karyawan merupakan salah satu *stakeholder* yang penting dalam sebuah organisasi [6]. Oleh karena itu, banyak cara

dilakukan oleh perusahaan untuk mendapatkan *feedback* dari karyawan tentang kinerja perusahaan. *Feedback* dari karyawan bisa didapatkan melalui cara partisipasi dan konsultasi dengan menyediakan kotak saran, dan bisa juga dilakukan melalui survei kepuasan karyawan. Kepuasan kerja merupakan aspek yang penting bagi setiap karyawan di suatu perusahaan, dengan membina hubungan kerja yang baik tentunya akan memberikan implikasi positif pada kepuasan kerja, dan kepuasan kerja internal ini tentunya

memberikan implikasi yang serupa pada kepuasan pelanggan (eksternal) [1][7]. Mengingat pentingnya kepuasan kerja karyawan, maka kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang perlu mendapat perhatian pimpinan perusahaan[4][5]. Tempat kerja yang kondusif merupakan faktor yang sangat dibutuhkan seorang karyawan untuk memberikan yang terbaik. [8]

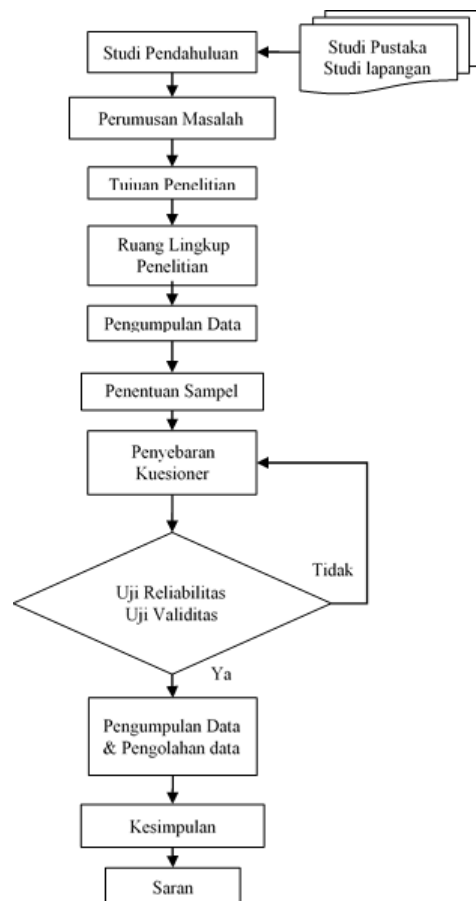
PT. X merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak pada pewarnaan dan compound biji plastik yang terletak di Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Perusahaan ini merupakan salah satu dari 3 (tiga) industri penyedia bahan baku pewarnaan dan compounding biji plastik / plastic resin PMA terbesar di Cikarang, Bekasi. Terletak di kawasan industri East Jakarta Industrial Park (EJIP) sangat strategis dan dekat dengan beberapa customer-nya. Serta kapasitas produksi terbesar di kawasan tersebut yakni 3,891 ton/bulan membuat keberadaan industri ini sangat penting.

Kepuasan karyawan sangat penting bagi PT. X karena menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan karyawan. Dengan berkembangnya tuntutan pasar industri yang semakin dinamis, membuat perusahaan harus selalu berusaha meningkatkan kinerja. Pengukuran kepuasan karyawan menggunakan metode INTSERVQUAL tidak hanya mengukur nilai persepsi karyawan terhadap kinerja perusahaan, namun juga mengukur harapan karyawan. Semakin bergejolak lingkungan

organisasi dan ekspektasi pelanggan internal yang kurang stabil, semakin besar kebutuhan untuk mengukur ekspektasi secara terpisah dan mengukur kesenjangan ekspektasi-persepsi [2] . Perusahaan bisa lebih fokus pada gap antara harapan dan persepsi karyawan, hal ini tentunya memudahkan perusahaan dalam menetapkan skala prioritas perbaikan kinerja.

II. Metodologi

Berikut langkah penelitian dalam melakukan penelitian, antara lain dapat dilihat pada Tabel 1. sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Alir Metodologi Penelitian

III. Hasil dan Pembahasan

Seluruh karyawan PT. X. Dari 186 responden, hanya 101 responden yang memberikan respon. Setelah kuisisioner disebarkan kepada para responden, kemudian dilakukan rekapitulasi jawaban dari harapan dan aktual performance yang diterima oleh.karyawan.

Tabel 1. Rekapitulasi Harapan Karyawan

No	Atribut	Sangat Penting (5)	Penting (4)	Cukup Penting (3)	Tidak Penting (2)	Sangat Tidak Penting (1)	Jumlah
1	A1	34	55	8	1	3	101
2	B1	21	53	22	3	2	101
3	C1	29	52	17	1	2	101
4	D1	33	46	17	3	2	101
5	A2	33	45	18	2	3	101
6	B2	28	49	21	0	3	101
7	C2	31	42	22	2	4	101
8	D2	34	45	19	1	2	101
9	A3	33	50	13	1	4	101
10	B3	20	50	23	6	2	101
11	C3	22	55	18	4	2	101
12	D3	28	53	15	2	3	101
13	A4	34	44	19	2	2	101
14	B4	24	51	22	2	2	101
15	C4	17	52	27	2	3	101
16	D4	29	52	16	2	2	101
17	A5	34	49	14	2	2	101
18	B5	26	52	19	1	3	101
19	C5	28	51	17	2	3	101
20	D5	25	49	23	2	2	101
21	A6	33	48	17	0	3	101
22	B6	23	52	21	1	4	101
23	C6	28	50	18	2	3	101
24	D6	30	52	14	2	3	101

Tabel 2. Rekapitulasi Aktual *Performance* yang diterima Karyawan

No	Atribut	Sangat Penting (5)	Penting (4)	Cukup Penting (3)	Tidak Penting (2)	Sangat Tidak Penting (1)	Jumlah
1	A1	8	32	44	13	4	101
2	B1	1	30	51	15	4	101
3	C1	3	29	55	11	3	101
4	D1	5	32	47	15	2	101
5	A2	3	19	56	17	6	101
6	B2	3	25	56	14	3	101
7	C2	2	25	59	12	3	101
8	D2	3	26	60	8	4	101
9	A3	3	25	49	20	4	101
10	B3	1	18	60	19	3	101
11	C3	4	27	56	10	4	101
12	D3	5	29	51	13	3	101
13	A4	4	23	59	11	4	101
14	B4	1	26	59	11	4	101
15	C4	1	27	58	12	3	101
16	D4	5	36	43	13	4	101
17	A5	5	25	51	15	5	101
18	B5	4	25	60	8	4	101
19	C5	3	27	63	5	3	101
20	D5	2	27	63	6	3	101
21	A6	2	24	59	12	4	101
22	B6	2	22	64	10	3	101
23	C6	3	26	57	12	3	101
24	D6	6	29	55	8	3	101

Gambar 3. Prioritas Kriteria-kriteria Pemilihan Supplier

Uji validitas perlu dilakukan untuk mengetahui bahwa kuisisioner dapat digunakan untuk melakukan pengukuran, sedangkan uji reliabilitas juga perlu dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran terhadap konsep pengukuran yang dilakukan. Hasil uji validitas dan reliabilitas digambarkan pada Tabel 3-6.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Harapan Karyawan

Atribut	r Hitung	r Tabel	Status
A1	0.787	0.514	Valid
B1	0.904	0.514	Valid
C1	0.867	0.514	Valid
D1	0.812	0.514	Valid
A2	0.913	0.514	Valid
B2	0.879	0.514	Valid
C2	0.925	0.514	Valid
D2	0.906	0.514	Valid
A3	0.919	0.514	Valid
B3	0.659	0.514	Valid
C3	0.920	0.514	Valid
D3	0.961	0.514	Valid
A4	0.915	0.514	Valid
B4	0.873	0.514	Valid
C4	0.905	0.514	Valid
D4	0.891	0.514	Valid
A5	0.907	0.514	Valid
B5	0.906	0.195	Valid
C5	0.945	0.195	Valid
D5	0.839	0.195	Valid
A6	0.924	0.195	Valid
B6	0.929	0.195	Valid
C6	0.852	0.195	Valid
D6	0.880	0.195	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Aktual *Performance* yang diterima Karyawan

Atribut	r Hitung	r Tabel	Status
---------	----------	---------	--------

A1	0.775	0.514	Valid
B1	0.753	0.514	Valid
C1	0.876	0.514	Valid
D1	0.665	0.514	Valid
A2	0.849	0.514	Valid
B2	0.816	0.514	Valid
C2	0.733	0.514	Valid
D2	0.867	0.514	Valid
A3	0.668	0.514	Valid
B3	0.598	0.514	Valid
C3	0.772	0.514	Valid
D3	0.873	0.514	Valid
A4	0.847	0.514	Valid
B4	0.761	0.514	Valid
C4	0.746	0.514	Valid
D4	0.805	0.514	Valid
A5	0.915	0.514	Valid
B5	0.887	0.195	Valid
C5	0.756	0.195	Valid
D5	0.627	0.195	Valid
A6	0.761	0.195	Valid
B6	0.893	0.195	Valid
C6	0.755	0.195	Valid
D6	0.829	0.195	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Harapan Karyawan

Koefisien Reliabilitas Cronbach Alpha	Interpretasi
0.982	Sangat <i>Reliable</i>

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Aktual *Performance* yang diterima Karyawan

Koefisien Reliabilitas Cronbach Alpha	Interpretasi
0.976	Sangat <i>Reliable</i>

Nilai harapan karyawan meunjukkan besarnya harapan karyawan terhadap kinerja perusahaan. Tabel 7 berikut

merupakan rekapitulasi dari nilai harapan karyawan dari 101 responden.

Tabel 7. Rekapitulasi Nilai Harapan Karyawan

No	Atribut	Nilai Skor	Nilai Harapan Karyawan
1	A1	419	4.15
2	B1	391	3.87
3	C1	408	4.04
4	D1	408	4.04
5	A2	406	4.02
6	B2	402	3.98
7	C2	397	3.93
8	D2	411	4.07
9	A3	410	4.06
10	B3	383	3.79
11	C3	394	3.90
12	D3	404	4.00
13	A4	409	4.05
14	B4	396	3.92
15	C4	381	3.77
16	D4	407	4.03
17	A5	414	4.10
18	B5	400	3.96
19	C5	402	3.98
20	D5	396	3.92
21	A6	411	4.07
22	B6	392	3.88
23	C6	401	3.97
24	D6	407	4.03

Tabel 8. Rekapitulasi Nilai Aktual *Performance* yang dirasakan oleh Karyawan

No	Atribut	Nilai Skor	Nilai Harapan Karyawan
1	A1	330	3.27
2	B1	312	3.09
3	C1	321	3.18
4	D1	326	3.23
5	A2	299	2.96
6	B2	314	3.11

7	C2	314	3.11
8	D2	319	3.16
9	A3	306	3.03
10	B3	298	2.95
11	C3	320	3.17
12	D3	323	3.20
13	A4	315	3.12
14	B4	312	3.09
15	C4	314	3.11
16	D4	328	3.25
17	A5	313	3.10
18	B5	320	3.17
19	C5	325	3.22
20	D5	322	3.19
21	A6	311	3.08
22	B6	313	3.10
23	C6	317	3.14
24	D6	330	3.27

6	B2	3.11	3.98	-0.87
7	C2	3.11	3.93	-0.82
8	D2	3.16	4.07	-0.91
9	A3	3.03	4.06	-1.03
10	B3	2.95	3.79	-0.84
11	C3	3.17	3.90	-0.73
12	D3	3.20	4.00	-0.80
13	A4	3.12	4.05	-0.93
14	B4	3.09	3.92	-0.83
15	C4	3.11	3.77	-0.66
16	D4	3.25	4.03	-0.78
17	A5	3.10	4.10	-1.00
18	B5	3.17	3.96	-0.79
19	C5	3.22	3.98	-0.76
20	D5	3.19	3.92	-0.73
21	A6	3.08	4.07	-0.99
22	B6	3.10	3.88	-0.78
23	C6	3.14	3.97	-0.83
24	D6	3.27	4.03	-0.76

Rata - rata				
		3.14	3.98	-0.84
Gap Maksimum				-1.06
Gap Minimum				-0.66

Nilai actual (performance) menunjukkan penilaian kinerja perusahaan yang dirasakan oleh karyawan. Tabel 8 berikut merupakan rekapitulasi dari nilai aktual *performance* yang diterima karyawan, data tersebut merupakan rekapitulasi dari 101 responden.

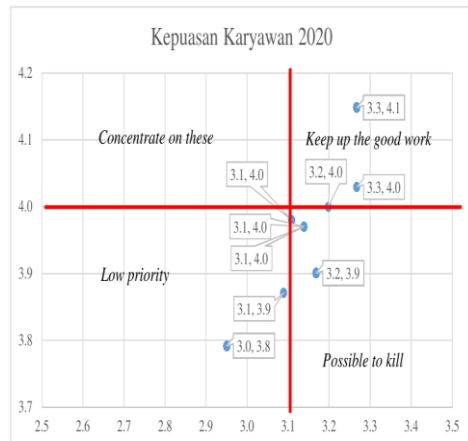
Nilai INTQUAL (*Internal-Servqual*) dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor INTQUAL} = \text{Skor Performance} - \text{Skor Harapan}$$

Tabel 9. Skor INTQUAL

No	Atri-but	Nilai <i>Perfor-mance</i>	Nilai Harapan Karyawan	Gap
1	A1	3.27	4.15	-0.88
2	B1	3.09	3.87	-0.78
3	C1	3.18	4.04	-0.86
4	D1	3.23	4.04	-0.81
5	A2	2.96	4.02	-1.06

Setelah dilakukan perhitungan nilai kepentingan (Y) dan kepuasan karyawan (X) selanjutnya dilakukan perhitungan rata-rata nilai (X) dan (Y). Pembagian atribut sesuai hasil perhitungan dalam bentuk diagram IPA ditunjukkan pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Diagram IPA Kepuasan Karyawan PT. X

IV. Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan analisis INTQUAL dan Diagram IPA, beberapa atribut penilaian dapat dipisahkan dalam 4 (empat) kategori prioritas sebagai berikut :

1. *High Priority/Concentrate on these*

Atribut yang berada di bagian ini harus menjadi prioritas utama PT. X dalam melakukan *improvement*. Namun berdasarkan diagram IPA, tidak ada atribut yang berada dibagian ini.

2. *Good performance/Keep up the good work*

Atribut yang berada di bagian ini merupakan *performance* perusahaan yang bagus dan perlu dipertahankan. Beberapa atribut yang terdapat pada bagian ini adalah A1, A2, A3, A4, A5, A6 dan D6.

3. *Low priority*

Atribut yang berada di bagian ini memiliki *performance* yang

rendah dan harapan/kepentingan yang rendah. Beberapa atribut yang terdapat pada bagian ini adalah B1, C1, C2, B3, B4, B5 dan B6.

4. *Possible to kill*

Atribut yang berada di bagian ini memiliki *performance* yang tinggi sedangkan memiliki harapan/kepentingan yang rendah. Beberapa atribut yang terdapat pada bagian ini adalah D1, B2, D2, C3, C4, D4, C5, D5 dan C6.

Berdasarkan analisis dari diagram IPA dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja perusahaan terhadap pemenuhan kepuasan karyawan sudah cukup baik (dilihat dari tidak adanya atribut berada pada bagian *High Priority*), namun perusahaan harus tetap mempertahankan kinerja yang baik.

Daftar Pustaka

- [1] A. Dauda, M.M. Maishanu, M.A. Mawoli, "Effect of Internal Service Quality on Employee Job Satisfaction: Evidence from Abubakar Gimba Library", *American International Journal of Contemporary Research*, vol. 3, no. 6, (2013), pp. 88-96.
- [2] A. B. Jones, R. Silvestra, "Measuring internal service quality: Comparing the gap based and perceptions-only approaches", *International Journal of Operations & Production Management*, vol.

- 30, no. 12, (2010), pp. 1291-1318.
- [3] A. Parasuraman, V.A. Zethaml, L.L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, vol. 49, (1985), pp. 41-50.
- [4] E.Y. Arifianto, B.I. Nurdin, “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan”, *Prosiding Industrial Engineering Conference*, (2020), pp. 56-62.
- [5] L. Prayogo, A.S. Pranoto, H.H. Purba, “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Human Resource Index”, *Jurnal Teknik Industri*, vol. 9, no. 1, (2019), pp. 10-15.
- [6] I. Raharja, D. Irwati, S. Hasibuan, “Design of Performance Measurement in Indonesia Plastics Seeds Coloring Company by using Stakeholder Perspective PRISM”, *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, vol. 8, no. 5C, (2019), pp. 598-603.
- [7] Syahidul, G.N. Achmad, S. Hudayah, “Effect of Internal Service Quality on Employee Satisfaction and Its Impact on Internal Customer Satisfaction”, *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, vol. 4, no. 4, (2020), pp. 1347-1362.
- [8] Umamaheswari, “Exploring internal service quality in manufacturing organization – A study in Lucu TVS, Chennai”, *Procedia Economics and Finance*, (2014), pp. 710-725.