

**ANALISIS KEPUASAN KERJA PEGAWAI DENGAN
MENGUNAKAN *GAP ANALYSIS* DAN *QUADRANT MAP*
(KASUS: YAYASAN PENDIDIKAN AL-AITAAM
BANDUNG)**

TESIS

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Telkom**

**Disusun Oleh :
Siti Hajar Komariah
(2201110048)**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2014**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**ANALISIS KEPUASAN KERJA PEGAWAI DENGAN
MENGUNAKAN *GAP ANALYSIS* DAN *QUADRANT MAP*
(KASUS: YAYASAN PENDIDIKAN AL-AITAAM
BANDUNG)**

Nama : Siti Hajar Komariah
NPM : 2201110048
Program Studi : Magister Manajemen
Jenjang : S2

Bandung, Juni 2014
Menyetujui dan Mengesahkan
Pembimbing

Dr. Jafar Sembiring, M.Ed.M.

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2014**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PEGAWAI DENGAN MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS DAN QUADRAT MAP (Studi di Yayasan Pendidikan Al Aitaam Bandung)”** adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam Tugas Akhir saya ini

Bandung, 23 Juni 2014

Yang membuat pernyataan

Siti Hajar Komariah

ABSTRAK

Manajemen Sumber Daya Manusia yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan kerja pegawainya. Sumber daya manusia merupakan bagian yang sangat *urgent* bagi keberhasilan organisasi dalam menjalankan roda kegiatannya, karena manusia merupakan perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya visi dan misi suatu organisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran yang penting dalam mencapai tujuan organisasi. Peningkatan kualitas sumber daya manusia harus dilakukan terus menerus, karena sumber daya manusia adalah aset organisasi yang sangat penting, dan juga menentukan kualitas akhir dari produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi. Tidak dipungkiri bahwa kepuasan pegawai sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Begitu juga di Yayasan Pendidikan Al-Aitaam, pegawai mempunyai pengaruh yang besar terhadap organisasi sehingga organisasi harus mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pegawainya karena akan berpengaruh terhadap performansi organisasi.

Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan mekanisme pengukuran tingkat ekspektasi dan persepsi pegawai Yayasan Pendidikan Al-Aitaam. Dalam penelitian ini, diterangkan bahwa kepuasan kerja seseorang bergantung kepada selisih (*gap*) antara apa yang seharusnya (Ekspektasi kebutuhan atau nilai) dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya yang telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya. Dalam penelitian ini diukur tingkat kepuasan pegawai dan tingkat kepentingan pegawai dari beberapa aspek kerja yang sedang dan sudah di terapkan di Yayasan Pendidikan Al-Aitaam.

Metode yang digunakan adalah survey dan wawancara langsung ke pegawai Yayasan Pendidikan Al-Aitaam dan diolah dengan metode *Employee Satisfaction Index*, *Gap Analysis* dan *Quadrant Map*.

Hasil Pengukuran dan analisa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja pegawai Yayasan Pendidikan Al-Aitaam secara keseluruhan berada dalam kategori puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata indeks kepuasan kerja pegawai secara keseluruhan yaitu sebesar 64,03%.

Kata Kunci: *Kepuasan Pegawai, Employee Satisfaction Index, Gap Analysis, Quadrant Map*

ABSTRACT

The Good human resource management can improve organizational performance and employee satisfaction. Human resources is a very urgent for organizational success in running the activities, because people are planners, perpetrators, and the determinant of the vision and mission of an organization. Human resources have an important role in achieving organizational goals. Improving the quality of human resources must be done continuously, because the human resource is very important assets of an organization, and also determine the final quality of the products or services that produced by an organization. No doubt that employee satisfaction is very influential on employee performance. So also in Yayasan Pendidikan Al-Aitaam, an employee has a great influence on the organization so that the organization must know how much the level of satisfaction of employees as it will affect the performance of the organization.

This study was conducted to describe the mechanism of measuring the level of employee expectations and perceptions of Yayasan Pendidikan Al-Ataam. In this study, explained that a person's satisfaction depends on the difference (gap) between expectation value and perceptions value that have been acquired or achieved through work. In this study measured the level of employee satisfaction and employee interest level of some aspects of the work that is being and has been applied on Yayasan Pendidikan Al-Aitaam

The method that used in this research is a survey and interviews directly to the employees of Yayasan Pendidikan Al-Aitaam and processed by the method of the Employee Satisfaction Index, Gap Analysis and Quadrant Map.

The results of measurement and analysis showed that the level of employee satisfaction of Yayasan Pendidikan Al-Aitaam as a whole is in satisfied category. This can be seen from the average value of the index of employee satisfaction is equal to 64.03%.

Keywords: Employee Satisfaction, Employee Satisfaction Index, Gap Analysis, Quadrant Map

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah bini'matihii tatimmu sholihat, rasa syukur tak terhingga atas limpahan karunia Alloh SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PEGAWAI DENGAN MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS DAN QUADRAT MAP “** dalam upaya memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Magister di Universitas Telkom Prodi S2 Magister Manajemen.

Dalam penulisan tesis ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, tetapi meskipun demikian penulis mengharapkan tesis ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya, baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang membaca tesis ini.

Selama masa penelitian hingga selesainya tesis ini, penulis banyak mendapatkan masukan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga hambatan-hambatan yang penulis temui dalam penulisan tesis ini dapat diatasi. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng., Ph.D, selaku Rektor Universitas Telkom
2. Bapak Ir. Dodie Tricahyono M.M., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom
3. Bapak Dadan Rahadian, ST., MM selaku Ka Prodi S2 Magister manajemen.

4. Bapak Dr. Jafar Sembiring M.Ed.M., selaku dosen pembimbing yang selama ini sangat membantu dengan meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Prof. Dr.Hiro Tugiman, Drs, Ak, Qia, CRMP dan ibu Indrawati, Ph.D sebagai penguji sidang proposal.
6. Bapak Prof. Dr. Hiro Tugiman, Drs, Ak, Qia, CRMP dan ibu Dr. Dewi K. Soedarsono. M.S sebagai penguji sidang tesis.
7. Segenap staf pengajar Universitas Telkom, khususnya staf pengajar prodi S2 Manajemen yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menempuh pendidikan.
8. Suami tercinta Rd. H Rohmat Saedudin ST.MT., yang tidak pernah bosan untuk berdiskusi dan selalu siap menjadi tempat untuk mengungkapkan keluh, kesah, sedih dan senang, anak-anak tercinta Raden Daffa Muhammad Zahran dan Raden Dafina Nur Azkiya Az Zahra, Mamah dan Bapak, ibu dan bapak mertua yang dengan nasehat dan doa doanya menjadi spirit yang luar biasa.
9. Saudara–saudara dan temen-temen yang tidak bisa penulis sebuatkan satu persatu.
10. Semua pihak yang ikut berjasa dalam penulisan tesis ini.

Semoga segala bentuk bantuan yang diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapat balasan yang sebesar-besarnya dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis mohon maaf jika terdapat kekurangan dan keterbatasan atas penulisan tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat untuk seluruh pihak dan berguna untuk penelitian yang akan datang.

Bandung, 23 juni 2014