

**PEMETAAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN
BERBASIS *CUSTOMER WINDOW***

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh:
TRISKY FEBRIAN ZALLSA BILLAH
NIM. 362093301008**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

**PEMETAAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN
BERBASIS *CUSTOMER WINDOW***

LAPORAN TUGAS AKHIR



Laporan Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai
Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.T.Par)

Oleh:
TRISKY FEBRIAN ZALLSA BILLAH
NIM. 362093301008

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

-Halaman Ini Sengaja di Kosongkan-

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, dengan telah diselesaikannya Tugas Akhir ini Penulis mempersembahkannya kepada:

1. Kedua orang tua saya Almarhum Bapak Atmi Santoso dan Almarhumah Ibu Musriani. Saya persembahkan Tugas Akhir ini sebagai penghargaan kepada kedua orang tua tercinta. Semoga karya ini dapat menjadi bukti dedikasi dan cinta saya kepada mereka.
2. Kakak saya Kristian Linda, Kakak ipar saya Muhammad Ngizudin, kakak tingkat yang selalu membantu saya Mas Abay dan partner saya Mas Triyan Febriandika, terima kasih atas segala doa dan dukungannya.
3. Bapak Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama pengerjaan Tugas Akhir.
4. Ibu Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M. dan Ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par., selaku dosen penguji yang telah memberikan motivasi, saran, dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.
5. Kepada seluruh Dosen-dosen, teknisi, dan admin Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang selalu memberikan dukungan, tenaga, dan waktu untuk penulis.
6. Terima kasih kepada seluruh karyawan PT XYZ yang membantu pengisian kuesioner penelitian saya demi kelancaran pengambilan data ini.

-Halaman Ini Sengaja di Kosongkan-

MOTTO

“Tidak perlu menjadi orang lain agar terlihat hebat dan disenangi. Tetaplah menjadi diri sendiri sebab dokumen asli lebih menarik dan berharga daripada dokumen kopian”

(Anonim)

“Jadilah manusia gupuh. Sesungguhnya, gupuh akan menghindarkanmu dari kegupuhan yang sesungguhnya”

(Trisky Febrian)

-Halaman Ini Sengaja di Kosongkan-

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Trisky Febrian Zallsa Billah

NIM : 362093301008

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul **“Pemetaan Kepuasan Kerja Karyawan Berbasis *Customer Window*”** benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 28 Maret 2024

Yang Menyatakan



Trisky Febrian Zallsa Billah

NIM. 362093301008

-Halaman Ini Sengaja di Kosongkan-

PEMETAAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN BERBASIS *CUSTOMER WINDOW*

**Tugas Akhir Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Politeknik Negeri Banyuwangi**

Oleh:

**Trisky Febrian Zallsa Billah
NIM. 362093301008**

Tanggal Ujian : 28 Maret 2024

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M. (.....)

Pembimbing 2 : Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc. (.....)

Penguji 1 : Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M. (.....)

Penguji 2 : Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par. (.....)

**Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata**



**Adetiva Prananda Putra, S.ST., M.M.
NIP. 198912262018031001**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata**



**Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
NIP. 199006142022031003**

-Halaman Ini Sengaja di Kosongkan-

PEMETAAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN BERBASIS *CUSTOMER WINDOW*

Nama Mahasiswa : Trisky Febrian Zallsa Billah
NIM : 362093301008
Pembimbing : 1. Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M.
2. Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis tentang kepuasan kerja karyawan di PT XYZ, sebuah perusahaan *startup* pariwisata. Perusahaan menghadapi fenomena tingginya *turnover* dalam beberapa bulan terakhir. Dalam upaya memahami permasalahan ini, penelitian menggunakan pendekatan *Customer Window*. Pendekatan ini memperlakukan karyawan sebagai pelanggan internal, dengan memetakan kebutuhan dan keinginan pelanggan internal. Data *turnover* dan absensi karyawan dari bulan Juli hingga Desember 2023 mengalami naik turun. Melalui pendekatan *Customer Window*, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman organisasi terhadap kebutuhan pelanggan internal dan memotivasi perbaikan berkelanjutan. Dengan meningkatnya kepuasan kerja, diharapkan dapat mengurangi tingkat *turnover* karyawan. Penelitian ini memberikan wawasan yang bermanfaat bagi manajemen sumber daya manusia PT XYZ, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan dan kepuasan kerja yang lebih baik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa indikator yang masuk pada kuadran A (*Attention*) adalah gaji, pengakuan, supervisi pimpinan, kondisi kerja dan pelatihan, untuk kuadran B (*Bravo*) adalah kebijakan perusahaan, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, dan jaminan sosial. Sedangkan indikator yang masuk pada kuadran C (*Communicate*) dan kuadran D (*Don't Worry Be Happy*) tidak ada.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, *Customer Window*, *Turnover*

-Halaman Ini Sengaja di Kosongkan-

JOB SATISFACTION MAPPING OF EMPLOYEES BASED ON CUSTOMER WINDOW

Name : Trisky Febrian Zallsa Billah
Student Identity Number : 362093301008
Supervisor : 1. Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M.
2. Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc.

ABSTRACT

This study analyzes employee job satisfaction at PT XYZ, a tourism startup company. The company has been experiencing high turnover and absenteeism among employees in recent months. In an effort to understand this issue, the research adopts the Customer Window approach, treating employees as internal customers and mapping out their needs and desires. Turnover and absenteeism data from July to December 2023 fluctuated. Through the Customer Window approach, this research aims to provide organizational insight into the needs of internal customers and motivate continuous improvement. By increasing job satisfaction, it is hoped that employee turnover rates can be reduced. This research provides valuable insights for the human resource management of PT XYZ, with the aim of improving the quality of employees' working lives and achieving better job satisfaction. The results of this study show that indicators that fall into the A (Attention) quadrant are salary, recognition, training, working conditions and leader supervision, while those in the B (Bravo) quadrant are company policies, work itself, coworkers and social insurance. There were no indicators that fell into the C (Communicate) quadrant and D (Don't Worry Be Happy) quadrant.

Keywords: *Job Satifaction, Customer Window, Turnover*

-Halaman Ini Sengaja di Kosongkan-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “**Pemetaan Kepuasan Kerja Karyawan Berbasis *Customer Window***”. Tugas Akhir ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Diploma IV (D-IV) pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, Penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kementerian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi Politeknik Negeri Banyuwangi tempat penulis menempuh kuliah dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. M. Shofi'ul Amin, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik.
4. Bapak Adetya Prananda Putra, S.E, M.M. selaku ketua jurusan pariwisata.
5. Bapak Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata.
6. Bapak Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Koordinator Tugas Akhir yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan dukungan.
7. Bapak Jemi Cahya Adi Wijaya, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama pengerjaan Tugas Akhir.
8. Ibu Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama pengerjaan Tugas Akhir.
9. Ibu Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan motivasi, saran, dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.
10. Ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par. selaku dosen penguji yang telah memberikan motivasi, saran, dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir.
11. Kepada seluruh Dosen-Dosen, teknisi, dan admin Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang selalu memberikan dukungan, tenaga, dan waktu untuk penulis.
12. Keluarga tercinta yang selalu memberi semangat, dan dukungan yang selalu mendoakan yang terbaik kepada saya.
13. Semua pihak yang telah memberikan motivasi dan membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kesalahan dan Kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat

membangun dari semua pihak. Penulis berharap Laporan ini dapat bermanfaat bagi semua orang. Terima kasih.

Banyuwangi, 28 Maret 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop at the top and a series of strokes below it, ending in a horizontal line.

Trisky Febrian Z.B
NIM. 362093301008

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	v
PERNYATAAN.....	vii
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xiii
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia.....	5
2.1.2 Kepuasan Kerja	7
2.1.3 Pendekatan Kontingensi	11
2.1.4 <i>Customer Window</i> (Jendela Pelanggan).....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	19
3.2 Pendekatan Penelitian	19
3.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.4 Instrumen Penelitian.....	20
3.5 Populasi dan Sampel	21
3.5.1 Populasi	21
3.5.2 Sampel	21
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.7 Teknik Analisis Data.....	22
3.8 Kerangka Pemikiran.....	24

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil.....	25
4.1.1 Profil dan Sejarah Singkat PT XYZ	25
4.1.3 Karakteristik Responden.....	25
4.1.4 Rekapitulasi Rata-rata Kepentingan dan Kepuasan Responden di PT XYZ	27
4.2 Pembahasan	27
4.2.1 Analisis Kepentingan dan Kepuasan Seluruh Indikator Kepuasan Kerja Karyawan PT XYZ	27
4.2.1 Analisis Pemetaan Kepuasan Kerja Karyawan Berbasis Jendela Pelanggan (<i>Customer Window</i>) Pada PT XYZ.....	33
BAB 5 PENUTUP	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	40
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	41
Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Rata-rata Perhitungan Indikator.....	45
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian	47
Lampiran 5. Biodata Penulis	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Turnover</i> Karyawan PT XYZ	2
Tabel 1.2 Data Absensi Karyawan PT XYZ	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	21
Tabel 3.2 Daftar Sumber Daya Manusia PT XYZ.....	23
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	30
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Bekerja	30
Tabel 4.5 Rata-rata Kepentingan dan Kepuasan Responden di PT XYZ	31

-Halaman Ini Sengaja di Kosongkan-

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Jendela Pelanggan (Gaspersz, 2013)	15
Gambar 3.1 Jendela Pelanggan (Gaspersz, 2013)	25
Gambar 3.2 Kerangka Pemikian.....	26
Gambar 4.4 Jendela Pelanggan PT XYZ	38

-Halaman Ini Sengaja di Kosongkan-

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	41
Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Rata-rata Perhitungan Indikator	45
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	47
Lampiran 5. Biodata Penulis	49

-Halaman Ini Sengaja di Kosongkan-