

# Analisa kepuasan karyawan perusahaan terhadap perjanjian kerja dengan menggunakan dimensi balanced scorecard dan metode servqual = Analysis of employee satisfaction towards employee performance agreement using balanced scorecard dimension and servqual method

Ruli Nurul Kurniawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250126&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dalam era persaingan yang sangat ketat, perusahaan sangat membutuhkan salah satunya tenaga kerja yang handal untuk menjalankan operasinya. Disisi lain, perusahaan juga membutuhkan tools yang tepat untuk menerjemahkan visi dan strategi perusahaan supaya lebih dapat dipahami oleh semua karyawannya dan terukur sehingga bisa dijadikan acuan. Setiap karyawan dituntut untuk mempunyai rencana kerja yang jelas yang diturunkan dari balanced scorecard perusahaan. Rencana kerja ini akan menjadi indikator dari kinerja karyawan. Dalam konsep human capital, karyawan ini dipandang sebagai aset berharga yang memberikan kontribusi dan nilai kepada perusahaan, dimana kinerja karyawan akan sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Sementara itu, kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kepuasan bekerja dari karyawan tersebut.

Tugas akhir ini membahas sejauh mana kepuasan karyawan terhadap perjanjian kerja yang dibuat dengan menggunakan dimensi balanced scorecard dan metode servqual, untuk membandingkan persepsi dengan ekspektasi dari karyawan, serta untuk menentukan prioritas perbaikan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa urutan prioritas dimensi yang perlu diperhatikan untuk perbaikan adalah: dimensi daya tanggap, dimensi empati, dimensi keandalan, dimensi jaminan dan dimensi bukti fisik dengan masingmasing atributnya.

.....In this current struggle millennium, strong and skilled employee is one of the most company need. In the other hand, to achieve the goal, company needs to has proper tools to translate their vision and strategic into action that easier to be implemented and measured as a guidance. Each employee is required to identify their work plan clearly based on company's scorecard. This employee's work plan/performance agreement, that reviewed annually by employee's supervisor, will be an employee's performance indicator. In human capital concept, employee is treated as a valuable asset who contribute to the company, whereas, this employee's performance will influence to the overall company's performance. In the meantime, this employee's performance is influenced by their satisfaction on what company gives to them.

This final research explains level of employee satisfaction toward employee performance agreement based on balanced scorecard satisfactory dimension using servqual method, to compare between employee's perception and expectation. Furthermore, to define the priority for improvement by company. The result of this research shows the priority by servqual dimension that should be aware by company to improve the employee's satisfactions are as follow: responsiveness, empathy, reliability, assurance and tangibles.