

## 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-Aitaam. 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***