

**ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP PELAKSANAAN
KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3) DI PT PLN
INDONESIA POWER BUKITTINGGI MENGGUNAKAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

SKRIPSI



**Oleh
CHERLIE JELITA DITYA
NIM. 21030041/2021**

**PROGRAM STUDI MATEMATIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

**ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP PELAKSANAAN
KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3) DI PT PLN
INDONESIA POWER BUKITTINGGI MENGGUNAKAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Sains*



**Oleh
CHERLIE JELITA DITYA
NIM. 21030041/2021**

**PROGRAM STUDI MATEMATIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3) DI PT PLN INDONESIA POWER BUKITTINGGI MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Nama : Cherlie Jelita Ditya
NIM : 21030041
Program Studi : Matematika
Departemen : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 31 Juli 2025

Disetujui oleh,

Pembimbing



Dra. Helma, M.Si
NIP. 196803241996032001

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Nama : Cherlie Jelita Ditya
NIM : 21030041
Program Studi : Matematika
Departemen : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3) DI PT PLN INDONESIA POWER BUKITTINGGI MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Departemen Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Negeri Padang

Padang, 31 Juli 2025

Tim Penguji

Nama
Ketua : Dra. Helma, M.Si
Anggota : Dra. Dewi Murni, M.Si
Anggota : Muhammad Subhan, M.Si

Tanda Tangan

Three handwritten signatures are written on three horizontal lines. The first signature is a cursive 'H' with a dot. The second signature is a stylized 'D' with a horizontal stroke. The third signature is a cursive 'M' with a horizontal stroke.

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cherlie Jelita Ditya
NIM : 21030041
Program Studi : Matematika
Departemen : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Dengan ini menyatakan, bahwa skripsi saya dengan judul **“Analisis Kepuasan Karyawan Terhadap Pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di PT PLN Indonesia Power Bukittinggi Menggunakan Importance Performance Analysis”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, 27 Agustus 2025

6 Diketahui oleh,
Ketua Departemen Matematika,



Dr. Suherman, S.Pd, M.Si
NIP. 196808301999031002

Saya yang menyatakan,



Cherlie Jelita Ditya
NIM. 21030041

Analisis Kepuasan Karyawan Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Di PT PLN Indonesia Power Bukittinggi Menggunakan *Importance Performance Analysis*

Cherlie Jelita Ditya

ABSTRAK

Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) merupakan upaya menciptakan lingkungan kerja yang aman dan produktif guna melindungi karyawan serta meningkatkan kesejahteraan mereka. Kepuasan karyawan berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan (kinerja) terhadap kualitas pelayanan, mengidentifikasi atribut apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan serta mengelompokkan atribut-atribut ke dalam beberapa faktor baru yang mempengaruhi kepuasan karyawan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Data yang digunakan adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT PLN Indonesia Power Bukittinggi berjumlah 318 orang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 76 responden didapat menggunakan metode *Stratified Sampling*. Data diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner yang terdiri dari 21 item pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Analisis Faktor.

Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) kepuasan karyawan sebesar 84,82%. Berarti nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 81%-100% berarti karyawan merasa puas atas kinerja di perusahaan. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut-atribut layanan yang perlu ditingkatkan meliputi jaminan perlindungan terhadap resiko kerja melalui penyediaan APD yang lengkap, pelatihan, prosedur kerja yang jelas serta penyesuaian kebijakan sesuai dengan kebutuhan karyawan. Berdasarkan hasil analisis faktor menunjukkan adanya lima kelompok faktor baru yang terbentuk dari atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan karyawan.

Kata Kunci : Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Kepuasan Karyawan, CSI, IPA, Analisis Faktor

Analysis of Employee Satisfaction with the Implementation of Occupational Safety and Health at PT PLN Indonesia Power Bukittinggi Using Importance Performance Analysis

Cherlie Jelita Ditya

ABSTRACT

Occupational Safety and Health (OHS) is an effort to create a safe and productive work environment to protect employees and improve their well-being. Employee satisfaction plays a crucial role in improving company performance and productivity. This study aims to determine the level of satisfaction (performance) with service quality, identify attributes that should be improved and maintained, and group these attributes into several new factors that influence employee satisfaction.

This research is applied research. The data used are primary data. The population in this study was 318 employees working at PT PLN Indonesia Power Bukittinggi. The sample size for this study, 76 respondents, was obtained using the stratified sampling method. Data were obtained by distributing a questionnaire consisting of 21 items. The data obtained were processed using the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and Factor Analysis.

Based on the Customer Satisfaction Index (CSI) results, employee satisfaction was 84.82%. This means that a CSI score between 81% and 100% indicates that employees are satisfied with the company's performance. Based on the Importance Performance Analysis (IPA), service attributes that need improvement include ensuring protection against occupational risks through the provision of complete personal protective equipment (PPE), training, clear work procedures, and policy adjustments tailored to employee needs. The factor analysis revealed five new factor clusters formed from attributes that influence employee satisfaction.

Keywords: Occupational Health and Safety, Employee Satisfaction, CSI, IPA, Factor Analysis

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat serta karunia yang telah dilimpahkan-Nya serta shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa sinar dan ilmu pengetahuan kepada umat manusia. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Karyawan Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Di PT PLN Indonesia Power Bukittinggi Menggunakan *Importance Performance Analysis*”** dengan baik.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan. Penulis menyadari penulisan skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan ketulusan dan keikhlasan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Riry Sriningsih, M.Sc sebagai Ketua Program Studi Matematika
 2. Ibu Dra. Helma, M.Si sebagai Pembimbing dan Penasehat Akademik.
 3. Ibu Dra. Dewi Murni, M.Si dan Bapak Muhammad Subhan, M.Si sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis.
 4. Seluruh staf dosen pengajar serta segenap karyawan di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
 5. Kedua orang tua tersayang, Papa Dicky Adia Ruza dan Mama Nofriyenti.
- Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang

diberikan juga selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Besar harapan penulis semoga papa dan mama selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

6. Abang Alief Aditya Sakti, S.ST dan Kakak Bunga Ayu Ditya, S.M yang selalu membuat penulis termotivasi dan dukungan untuk bisa terus belajar dan akhirnya mampu menyelesaikan studi hingga sarjana.
7. Untuk seseorang yang menemani perjalanan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini yang selalu menjadi tempat keluh kesah serta selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
8. Untuk sahabat penulis yang terhalang jarak dan komunikasi Aisyah Nurul Fadilla dan Annisa Athaya yang selalu memberikan dukungan dan doa.
9. Kepada teman-teman seperjuangan yang selalu menyemangati dan banyak membantu selama awal hingga akhir perkuliahan.
10. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, walaupun selalu mengeluh tidak sanggup untuk menghadapinya tapi dengan ketekunan dan usaha terus menerus dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa dibilang sangat tidak mudah bagi penulis. Terima kasih sudah bertahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam

penyusunannya. Serta penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca serta berharap skripsi ini dapat mencapai tujuannya sebagaimana yang diharapkan.

Padang, 27 Agustus 2025

Cherlie Jelita Ditya

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Analisis Kepuasan Konsumen	8
B. Metode CSI dan IPA	16
C. Analisis Faktor	26
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Jenis dan Sumber Data	36
C. Populasi dan Sampel	36
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Variabel Penelitian dan Struktur Data	38
G. Instrumen Penelitian	41
H. Analisis Uji Coba Kuesioner	44
I. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Deskripsi Objek Penelitian	51
B. Hasil Analisis Data	54
C. Pembahasan	77

BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Kriteria Penilaian CSI	21
2. Populasi Tenaga Kerja di PT PLN IP Bukittinggi	37
3. Sampel Tenaga Kerja di PT PLN IP Bukittinggi	38
4. Struktur Data untuk Kinerja (X)	41
5. Struktur Data untuk Harapan (Y)	41
6. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	42
7. Kategori Pernyataan Dengan Skala Likert	44
8. Karakteristik Usia Responden Penelitian	52
9. Karakteristik Jenis Kelamin Responden Penelitian	53
10. Karakteristik Status Kepegawaian Responden Penelitian	53
11. Perhitungan Customer Satisfaction Index	56
12. Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Kepentingan	57
13. Rata-rata Kinerja ($\bar{X}$) dan Kepentingan ($\bar{Y}$)	59
14. Keterangan Diagram Kartesius	62
15. Hasil Uji KMO dan Barlett's Test	68
16. Hasil Nilai MSA	69
17. Nilai Communalities	70
18. Nilai Eigen dan Persentase Keragaman Faktor	71
19. Nilai Bobot Faktor	73
20. Hasil Rotasi Bobot Faktor	74
21. Besar Keragaman (%) Variabel	75

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1. Model Importance Performance Analysis.....	22
2. Diagram Kartesius.....	24
3. Diagram Radar Tentang Indikator Kepuasan Karyawan	54
4. Hasil Diagram Kartesius	62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. Lembar Validator	89
2. Kuesioner Penelitian	90
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	93
4. Data Hasil Penelitian.....	97
5. Customer Satisfaction Index (CSI)	99
6. Rata-Rata Kinerja (X) dan Rata-rata Kepentingan (Y).....	105
7. Measure of Sampling Adequency (MSA).....	109
8. Nilai Eigen	109
9. Rotasi Bobot Faktor	110
10. Besar Keragaman Variabel dengan Cara Manual	110
11. Dokumentasi Penelitian	113

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan dan keselamatan kerja (K3) merupakan faktor yang memiliki peranan paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Kecelakaan dan penyakit kerja memiliki dampak yang merugikan bukan hanya pekerja, tetapi juga secara langsung maupun tidak langsung bagi perusahaan. Menurut *International Labour Organization* (ILO), keselamatan dan kesehatan kerja atau *Occupational Safety and Health* berarti meningkatkan dan memelihara derajat tertinggi semua pekerja baik secara fisik, mental, dan kesejahteraan sosial di semua jenis pekerjaan, mencegah gangguan kesehatan yang disebabkan oleh pekerjaan, melindungi pekerja pada setiap pekerjaan dari risiko yang timbul dari faktor-faktor yang dapat mengganggu kesehatan mereka, dan menempatkan dan memelihara keselamatan dan kesejahteraan pekerja di tempat kerja mereka. (Aprilliani, 2022)

Pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) bertujuan dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat dan produktif. Penerapan K3 tidak hanya melindungi karyawan dari risiko kecelakaan dan penyakit akibat kerja, tetapi juga meningkatkan kesejahteraan dan kenyamanan mereka dalam melaksanakan pekerjaannya. Banyaknya kasus kecelakaan kerja serta penyakit kerja sangat merugikan banyak pihak terutama tenaga kerja yang bersangkutan (Ervianto, 2005). Ilfani (2013) mengatakan terjadinya kecelakaan serta sakit saat bekerja dapat berakhir kematian, mengalami cacat, lumpuh dan untuk sementara waktu tidak bisa melanjutkan berkerja, untuk itu karyawan yang bersangkutan tidak mampu lagi bekerja dengan baik atau tingkat produktivitas kerjanya mengalami penurunan

dibandingkan ketika karyawan sehat. Para karyawan umumnya menginginkan kerja yang aman sehat serta lingkungan kerja yang aman.

Produktivitas dan moral kerja perlu ditingkatkan dengan adanya pengendalian semua bentuk potensi bahaya melalui upaya-upaya dalam melindungi para pekerja dalam menjalankan pekerjaannya. Bila semua potensi bahaya telah dikendalikan dan memenuhi batas standar aman, maka akan menciptakan kondisi lingkungan kerja yang baik dan proses produksi menjadi lancar. Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) juga merupakan suatu bentuk perhatian dan pelayanan suatu perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan yang bertujuan untuk melindungi dan meminimalkan resiko.

Menurut Stamatis dalam Istianto (2011: 118), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2011: 180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.

PT. PLN Indonesia Power merupakan salah satu anak perusahaan dari PLN yang bergerak di bidang pembangkitan listrik. Dalam menjalankan kegiatan usaha yang berkelanjutan, PT PLN Indonesia Power berkomitmen tinggi dalam mengintegrasikan perlindungan untuk melakukan transformasi budaya keselamatan dan kesehatan kerja (K3) atau safety culture dalam upaya mewujudkan target dan cita-cita perusahaan mencapai zero accident dan budaya K3 unggul diseluruh level

organisasi, dan PT. PLN Indonesia Power juga berkomitmen dalam pengelolaan aset ketenagalistrikan secara keseluruhan akan memprioritaskan aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan tetap fokus pada keandalan sistem dan pelayanan pelanggan karena tidak ada yang lebih penting dari jiwa manusia (PLN Indonesia Power, 2024).

Kepuasan karyawan merupakan salah satu indikator penting terhadap pelaksanaan K3 untuk mengukur dan menilai seberapa efektifnya program K3 berjalan dengan baik. Menurut Kotler (2002: 58) “kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”. Berdasarkan definisi tersebut, karyawan akan merasa puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sama atau melebihi harapannya sehingga karyawan cenderung memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi, setia pada perusahaan, dan percaya dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Sebaliknya karyawan akan merasa tidak puas dan kecewa apabila pelayanan yang diberikan kurang atau tidak sesuai dengan harapan, maka kepuasan karyawan dapat menurun yang mengakibatkan stress kerja bahkan berpotensi terjadinya kecelakaan kerja.

Karyawan adalah pelanggan dari pelayanan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan untuk mengevaluasi ketidaksesuaian persepsi antara ekspektasi dengan kinerja aktual produk atau jasa yang diterima setelah penggunaan. Maka perlu dilihat kinerja perusahaan apakah sudah mencukupi standar pelayanan yang baik. Selain itu, diukur juga tingkat kepentingan menurut karyawan. Dengan mengukur tingkat kepentingan, dapat dilihat kinerja mana yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Selain itu, dapat

ditentukan langkah perbaikan secara terencana mulai dari atribut-atribut yang dianggap penting namun kinerjanya masih kurang, sehingga karyawan akan merasa aman dan nyaman dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada Januari 2025 di PT PLN Indonesia Power Bukittinggi diperoleh informasi bahwa meskipun sudah cukup baik dalam pelaksanaan K3 tapi masih ada beberapa kekurangan. Berdasarkan dimensi dari kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*Tangible*) ada karyawan yang mengungkapkan bahwa dari pelaksanaan K3 yang dilakukan sudah tepat dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Namun, penerapan program ini belum sepenuhnya karena kelengkapan alat pelindung diri (APD) belum tersebar secara menyeluruh di beberapa titik area kerja. Berdasarkan dimensi keandalan (*Reliability*) karyawan mengatakan bahwa tidak terdapat kekurangan yang perlu diperhatikan karena perusahaan sudah menyediakan prosedur kerja yang jelas, konsisten dan dapat diandalkan untuk menjamin keselamatan dalam bekerja.

Berdasarkan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) ada karyawan yang mengungkapkan bahwa respons dari perusahaan dalam menangani keluhan, pertanyaan maupun situasi darurat perlu ditingkatkan karena di beberapa waktu respon dari perusahaan yang lambat sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan keselamatan. Berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) ada karyawan yang menyatakan bahwa mereka sudah cukup aman dan percaya terhadap sistem K3 yang diterapkan oleh perusahaan, meskipun sudah berjalan dengan baik evaluasi secara berkala tetap diperlukan untuk memastikan bahwa standar yang diterapkan selalu relevan dengan perkembangan dan kebutuhan karyawan. Berdasarkan dimensi empati (*Empathy*), dengan menunjukkan tingkat kepedulian

yang baik terhadap kesejahteraan dan keselamatan karyawan dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman sehingga karyawan akan merasa puas.

Analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan karyawan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* , *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Analisis Faktor. *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah metode pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen (karyawan) secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut kualitas layanan jasa yang diukur. Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* dapat mengetahui nilai tingkat kepuasan karyawan terhadap pelaksanaan K3 di PT PLN Indonesia Power Bukittinggi.

Setelah diketahui tingkat kepuasan karyawan dengan menggunakan metode CSI, selanjutnya melakukan perbandingan antara *expectation* (harapan) dengan *perceived performance* (kinerja perusahaan) dalam mengukur kepuasan karyawan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Sehingga dapat diketahui atribut-atribut K3 yang dianggap penting oleh karyawan dan menilai seberapa baik pelaksanaan K3 di perusahaan. Dan diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan memenuhi harapan karyawan terhadap pelaksanaan K3 di masa mendatang.

Namun, untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam dan menyeluruh mengenai pola keterkaitan antar atribut yang mempengaruhi kepuasan karyawan terhadap pelaksanaan K3, maka digunakan analisis faktor sebagai metode lanjutan. Analisis faktor adalah metode statistika multivariate yang mencoba menerangkan hubungan antar sejumlah faktor yang saling ketergantungan antara satu dengan

yang lain, sehingga bisa dibuat satu atau lebih kumpulan faktor yang lebih sedikit dari jumlah faktor awal tetapi bisa menyerap sebagian besar informasi yang terkandung dalam variabel asli.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Karyawan Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Di PT PLN Indonesia Power Bukittinggi Menggunakan Importance Performance Analysis”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Berapakah nilai tingkat kepuasan karyawan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.
2. Bagaimana tingkat kepentingan atribut yang ada pada keselamatan dan kesehatan kerja berdasarkan *Importance Performance Analysis*.
3. Bagaimana hasil analisis faktor menunjukkan atribut kepuasan karyawan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja yang menjadi faktor utama sebagai prioritas perbaikan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.

2. Mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT PLN Indonesia Power Bukittinggi berdasarkan *Importance Performance Analysis*.
3. Mengetahui faktor kepuasan karyawan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja yang menjadi faktor utama sebagai prioritas perbaikan berdasarkan Analisis Faktor.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman bagi peneliti mengenai metode CSI, IPA dan Analisis Faktor.
2. Sebagai acuan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelaksanaan K3.
3. Salah satu bahan patokan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang serupa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 84,82%, dapat disimpulkan bahwa secara umum karyawan merasa sangat puas terhadap pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di PT PLN Indonesia Power Bukittinggi. Nilai tersebut berada pada kategori “sangat puas” karena berada dalam rentang 81%–100%.
2. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan adanya indikator yang perlu ditingkatkan, meliputi penyediaan jaminan perlindungan terhadap risiko kerja melalui prosedur keselamatan, kelengkapan alat pelindung diri (APD), pelatihan keselamatan secara rutin, kemudahan memahami dan mengakses prosedur keselamatan, serta kebijakan keselamatan kerja yang responsif, adaptif, dan peduli terhadap kebutuhan karyawan.
3. Analisis faktor menghasilkan lima kategori faktor utama kepuasan karyawan terhadap K3 yang mencerminkan atribut-atribut dengan bobot prioritas terbesar. Perusahaan dapat memfokuskan peningkatan pada atribut dalam faktor dengan bobot tertinggi untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, dan produktif secara berkelanjutan.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah :

1. Dapat menjadi rekomendasi perbaikan pelayanan untuk perusahaan mengenai faktor dari atribut yang menjadi prioritas perbaikan
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel responden yang lebih banyak dan luas sehingga data yang diperoleh lebih akurat serta memperluas objek penelitian dan mempertimbangkan terkait variabel tambahan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anton, H. (2000). *Dasar-dasar Aljabar Linear Jilid 2 Edisi 7*. Jakarta: Penerbit Interaksara.
- Aprilliani, C. (2022). *Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) PT Global Eksekutif* (Issue March).
- Arikunto, S. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Damayanti, J., Puspitasari, P., & Fardiaz Kuswanda, G. (2022). Implementasi Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus di FTSP, Universitas Trisakti). *Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah Lembaga Penelitian Universitas Trisakti*, 7(2), 241–256.
- Ervianto dan Wulfram. (2005). *Manajemen Proyek Konstruksi*. Yogyakarta: Andi.
- Hariyono, W. (2016). Standar Operasional Prosedur Bidang “K3” Pada Unit Sarana Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 6 Yogyakarta. *Teknoin*, 22(7), 540–550.
- <http://statistikceria.blogspot.co.id/2014>
- Ilfani, T. (2007). Hubungan Keselamatan dan Kesehatan Kerja dengan Produktivitas Karyawan (Studi kasus Bagian Pengolahan PTPN VIII Gunung emas Bogor).
- Irawan, H. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kesehatan dan Keselamatan Kerja*. (2024). www.plnindonesiapower.co.id
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium 1. Jakarta : PT. Prehalindoc.
- Kotler, Philip. 2008 (Terjemahan). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Pratama, I. P., & Helma, H. (2019). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap

- Pelayanan Wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan Menggunakan Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis. *UNP Journal of Mathematics*, 2(4).
- Rohim, A., & Hardaningrum, F. (2022). Analysis of the Effect of Occupational Safety and Health (K3) on Employee Performance in Distribution Center Area Logistics Division. *Jurnal Ekonomi*, 22(01), 1–4.
- Sartina, I., & Purnamawati, D. (2024). Evaluasi penggunaan APD dalam konteks kesehatan dan keselamatan kerja di industri konstruksi. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 3(2), 2829–3983.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Alfabeta. CV*.
- Supranto, J. (2010). *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi* (cet. Kedua).
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Yunita, H. M., & Rizal, Y. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Matematika Fmipa Unp Saat Belanja Online Dengan Menggunakan Analisis Faktor. *Journal of Mathematics UNP*, 8(4), 105–111.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.