

Pemberdayaan SDM Industri melalui Pelatihan Pendampingan Berbasis Evaluasi Importance – Performance Analysis di PT XYZ

Tyas Eka Kurnia^{1*}, Fajri Azmi Arrasyid², Amenda Septiala Tarigan³, Nanang Alamsyah⁴,

^{1,2,3,4}Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Jl. Limo Raya, Depok, Jawa Barat, 16515. Telp/fax. (021) 88955871, tyasekakurnia@upnvj.ac.id, 2410312053@mahasiswa.upnvj.ac.id, amenda.tarigan@upnvj.ac.id, nanang.a@upnvj.ac.id,

*Korespondensi : tyasekakurnia@upnvj.ac.id

Diterima: 08 Juni 2026; Review: 26 Juni 2026; Disetujui: 15 Juli 2026 ; Diterbitkan: 21 Juli 2026

Abstract

PT XYZ, a company operating in the manufacturing, telecommunications, and financial services sectors, faced a need to enhance its human resource capabilities regarding the systematic evaluation of job satisfaction—a foundation for formulating employee development strategies. Previously, job satisfaction evaluations had not utilized a method capable of identifying improvement priorities in a structured manner. This community service initiative aimed to assist the partner in implementing the Importance–Performance Analysis (IPA) method as a tool for evaluating job satisfaction and formulating human resource development recommendations. The implementation process involved coordinating and identifying the partner's needs, introducing concepts of job satisfaction and the IPA method, providing guidance on developing and administering evaluation instruments, analyzing results collaboratively with the partner, and formulating follow-up recommendations. The activity was evaluated by analyzing the IPA mapping results across ten job satisfaction indicators. The assistance provided enabled the partner to understand the application of the IPA method as an internal evaluation tool and to identify attributes requiring priority improvement: knowledge of job, productivity, and leadership qualities. Additionally, attributes such as quality of work, adaptability, judgment, interpersonal relations, and performance fell into the category requiring maintenance. This initiative benefited the partner by enhancing their capacity to independently conduct job satisfaction evaluations and formulate more targeted human resource development programs based on the evaluation results.

Keywords : Human Resource Empowerment, Community Service, Importance–Performance Analysis, Job Satisfaction, Assistance.

Abstrak

PT XYZ sebagai perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur, telekomunikasi, dan layanan keuangan menghadapi kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam melakukan evaluasi kepuasan kerja secara sistematis sebagai dasar penyusunan strategi pengembangan karyawan. Selama ini, evaluasi kepuasan kerja belum dilakukan menggunakan metode yang mampu mengidentifikasi prioritas perbaikan secara terstruktur. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan memberikan pendampingan kepada mitra dalam mengimplementasikan metode Importance–Performance Analysis (IPA) sebagai alat evaluasi kepuasan kerja dan penyusunan rekomendasi pengembangan SDM. Metode pelaksanaan meliputi tahap koordinasi dan identifikasi kebutuhan mitra, sosialisasi konsep kepuasan kerja dan metode IPA,

pendampingan penyusunan serta pengisian instrumen evaluasi, analisis hasil bersama mitra, dan penyusunan rekomendasi tindak lanjut. Evaluasi kegiatan dilakukan melalui analisis hasil pemetaan IPA terhadap sepuluh indikator kepuasan kerja. Hasil pendampingan menunjukkan bahwa mitra memperoleh pemahaman mengenai penerapan metode IPA sebagai instrumen evaluasi internal serta mampu mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas peningkatan, yaitu knowledge of job, productivity, dan leadership qualities. Selain itu, beberapa atribut seperti quality of work, adaptability, judgement, interpersonal relations, dan performance berada pada kategori yang perlu dipertahankan. Kegiatan ini memberikan manfaat bagi mitra berupa peningkatan kapasitas dalam melakukan evaluasi kepuasan kerja secara mandiri dan penyusunan program pengembangan SDM yang lebih terarah berdasarkan hasil evaluasi.

Kata kunci : Pemberdayaan Sumber Daya Manusia, Pengabdian Kepada Masyarakat, Importance–Performance Analysis, Kepuasan Kerja, Pendampingan.

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin dinamis. Perubahan teknologi, digitalisasi proses bisnis, serta tuntutan peningkatan produktivitas mengharuskan perusahaan memiliki sistem pengelolaan SDM yang adaptif dan berkelanjutan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui evaluasi kepuasan kerja sebagai dasar dalam menyusun program pengembangan karyawan. Kepuasan kerja yang terjaga akan berpengaruh terhadap motivasi, produktivitas, komitmen, serta kualitas kinerja individu maupun organisasi. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki kemampuan untuk melakukan evaluasi kepuasan kerja secara sistematis agar keputusan yang diambil lebih tepat sasaran.

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang manufaktur, telekomunikasi, dan layanan keuangan dengan karakteristik pekerjaan yang beragam dan didominasi oleh aktivitas berbasis teknologi. Berdasarkan hasil koordinasi dan diskusi awal dengan pihak manajemen, diketahui bahwa perusahaan telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas SDM, namun belum memiliki mekanisme evaluasi kepuasan kerja yang terstruktur sebagai dasar penyusunan program pengembangan karyawan. Evaluasi yang dilakukan masih bersifat umum dan belum mampu mengidentifikasi atribut-atribut pekerjaan yang menjadi prioritas perbaikan. Kondisi tersebut menyebabkan rekomendasi pengembangan SDM belum sepenuhnya didasarkan pada kebutuhan aktual yang dirasakan oleh karyawan.

Menindaklanjuti kondisi tersebut, tim pengabdian menawarkan kegiatan pendampingan kepada mitra berupa penerapan metode Importance–Performance Analysis (IPA) sebagai alat evaluasi kepuasan kerja. Metode IPA dipilih karena mampu memetakan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada setiap atribut pekerjaan sehingga perusahaan dapat mengetahui aspek-aspek yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki maupun dipertahankan. Melalui pendampingan ini, mitra tidak hanya memperoleh hasil evaluasi sesaat, tetapi juga memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan metode IPA sebagai instrumen evaluasi internal yang dapat diterapkan secara mandiri pada periode berikutnya.

Kegiatan pengabdian dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang meliputi identifikasi kebutuhan mitra, sosialisasi mengenai konsep kepuasan kerja dan metode IPA, pendampingan penyusunan instrumen evaluasi, pelaksanaan pengukuran, serta interpretasi hasil bersama pihak manajemen. Pendekatan partisipatif diterapkan selama kegiatan agar mitra terlibat secara aktif dalam setiap tahapan, mulai dari identifikasi permasalahan hingga penyusunan rekomendasi perbaikan. Dengan demikian, hasil kegiatan tidak hanya menghasilkan pemetaan kondisi kepuasan kerja, tetapi juga meningkatkan kapasitas mitra dalam melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan berbasis data.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas PT XYZ dalam melakukan evaluasi kepuasan kerja melalui pendampingan penerapan metode Importance–Performance Analysis (IPA). Luaran yang diharapkan dari kegiatan ini adalah meningkatnya pemahaman mitra mengenai penggunaan IPA sebagai alat evaluasi, tersusunnya rekomendasi prioritas pengembangan SDM berdasarkan hasil evaluasi, serta terbangunnya mekanisme evaluasi kepuasan kerja yang lebih sistematis dan berkelanjutan. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung peningkatan kualitas pengelolaan SDM dan produktivitas organisasi.

2. ANALISIS SITUASI

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur, telekomunikasi, dan layanan keuangan dengan aktivitas operasional yang didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi serta kolaborasi lintas fungsi. Karakteristik pekerjaan di perusahaan ini menuntut karyawan memiliki kompetensi teknis, kemampuan beradaptasi terhadap perubahan, serta komunikasi yang efektif dalam mendukung pencapaian target organisasi. Berdasarkan hasil koordinasi dan diskusi awal dengan pihak manajemen, diketahui bahwa perusahaan telah menerapkan berbagai kebijakan pengelolaan sumber daya manusia. Namun, evaluasi terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan belum dilakukan secara sistematis menggunakan metode yang mampu memetakan prioritas perbaikan pada setiap aspek pekerjaan. Kondisi tersebut menyebabkan perusahaan belum memiliki dasar yang komprehensif dalam menyusun program pengembangan SDM yang sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Permasalahan tersebut menjadi tantangan bagi mitra karena kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap motivasi, produktivitas, serta keberlanjutan kinerja organisasi. Tanpa adanya evaluasi yang terstruktur, perusahaan akan mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi atribut pekerjaan yang telah memenuhi harapan karyawan maupun aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode yang sederhana, mudah diterapkan, namun mampu memberikan informasi yang komprehensif mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap atribut pekerjaan. Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas lingkungan kerja dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Berdasarkan kondisi tersebut, tim pengabdian melaksanakan kegiatan pendampingan kepada PT XYZ melalui penerapan metode Importance–Performance Analysis (IPA) sebagai alat evaluasi kepuasan kerja. Kegiatan ini meliputi sosialisasi konsep IPA, pendampingan penyusunan instrumen evaluasi, pelaksanaan pengukuran, analisis hasil bersama mitra, serta penyusunan rekomendasi tindak lanjut berdasarkan prioritas perbaikan yang dihasilkan. Melalui kegiatan ini, diharapkan mitra tidak hanya memperoleh gambaran mengenai kondisi kepuasan kerja karyawan, tetapi juga meningkatkan kapasitas dalam melakukan evaluasi secara mandiri sebagai dasar penyusunan program pengembangan SDM yang lebih efektif, terukur, dan berkelanjutan.

3. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di PT XYZ sebagai mitra dengan tujuan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam melakukan evaluasi kepuasan kerja secara sistematis menggunakan metode Importance–Performance Analysis (IPA). Pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif (*participatory approach*), yaitu melibatkan pihak manajemen dan karyawan secara aktif pada setiap tahapan kegiatan, mulai dari identifikasi kebutuhan hingga evaluasi hasil. Pendekatan ini dipilih agar solusi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mitra dan dapat diterapkan secara berkelanjutan dalam proses pengelolaan sumber daya manusia.

Tahap pertama adalah koordinasi dan identifikasi kebutuhan mitra. Pada tahap ini tim pengabdian melakukan diskusi dengan pihak manajemen PT XYZ untuk mengidentifikasi kondisi pengelolaan SDM, mekanisme evaluasi kepuasan kerja yang

telah berjalan, serta permasalahan yang dihadapi perusahaan. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa perusahaan belum memiliki metode evaluasi yang mampu menetapkan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut pekerjaan. Berdasarkan hasil tersebut disusun materi pendampingan dan instrumen evaluasi yang disesuaikan dengan karakteristik pekerjaan di PT XYZ.

Tahap kedua adalah sosialisasi dan pelatihan mengenai konsep kepuasan kerja serta penerapan metode Importance–Performance Analysis (IPA). Pada tahap ini peserta diberikan pemahaman mengenai pentingnya evaluasi kepuasan kerja dalam mendukung peningkatan produktivitas organisasi, konsep dasar IPA, cara menyusun indikator evaluasi, serta teknik membaca hasil pemetaan kuadran IPA sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan. Kegiatan dilakukan melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, dan sesi tanya jawab sehingga peserta dapat memahami penerapan metode secara komprehensif.

Tahap ketiga adalah pendampingan pelaksanaan evaluasi. Tim pengabdian mendampingi peserta dalam pengisian instrumen evaluasi yang memuat sepuluh atribut kepuasan kerja, yaitu *quality of work*, *knowledge of job*, *productivity*, *adaptability*, *dependability*, *judgement*, *initiative and resourcefulness*, *leadership qualities*, *interpersonal relations*, dan *performance*. Selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk memperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) pada setiap atribut. Nilai tersebut kemudian dipetakan ke dalam matriks IPA sehingga diperoleh atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, atribut yang perlu dipertahankan, maupun atribut yang memiliki prioritas rendah.

Tahap terakhir adalah evaluasi kegiatan dan penyusunan rekomendasi. Evaluasi dilakukan melalui diskusi bersama mitra mengenai hasil pemetaan IPA serta tingkat pemahaman peserta terhadap penggunaan metode tersebut. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi program pengembangan sumber daya manusia yang sesuai dengan kondisi perusahaan. Melalui kegiatan ini, mitra diharapkan memiliki kemampuan untuk melakukan evaluasi kepuasan kerja secara mandiri serta memanfaatkan hasil evaluasi sebagai dasar pengambilan keputusan dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas lingkungan kerja secara berkelanjutan.

Sebagai alat evaluasi program, analisis dilakukan menggunakan metode Importance–Performance Analysis (IPA). Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut dihitung, kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terdiri atas empat kuadran, yaitu prioritas utama (*Concentrate Here*), pertahankan kinerja (*Keep Up the Good Work*), prioritas rendah (*Low Priority*), dan berlebihan (*Possible Overkill*). Hasil pemetaan tersebut digunakan sebagai dasar dalam menentukan rekomendasi peningkatan kapasitas SDM sesuai dengan kebutuhan mitra.

Analisis kesenjangan digunakan untuk melihat selisih antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) yang dirasakan karyawan terhadap berbagai aspek pekerjaan. Suatu aspek dinilai memiliki kualitas yang baik apabila selisihnya bernilai positif ($\text{gap} > 0$), yang berarti tingkat kepuasan karyawan telah memenuhi atau melampaui tingkat kepentingan mereka. Sebaliknya, apabila nilai *gap* bernilai negatif ($\text{gap} < 0$), maka aspek tersebut belum memenuhi harapan karyawan dan perlu mendapatkan perhatian lebih dalam perbaikan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan uji validitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan nilai *r* tabel pada jumlah responden $n = 8$ dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05) dan derajat kebebasan $df = 6$, sehingga diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0.7067. Suatu item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel ($r \text{ hitung} > 0,7067$).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Variabel	Indikator	r tabel	r hitung	Keterangan
	I1	0.7067	0,7761	Valid
	I2	0.7067	0,7195	Valid
	I3	0.7067	0,7265	Valid
Importance	I4	0.7067	0,7098	Valid
	I5	0.7067	0,7167	Valid
	I6	0.7067	0,7211	Valid
	I7	0.7067	0,7195	Valid
	I8	0.7067	0,7089	Valid
	I9	0.7067	0,7161	Valid
	I10	0.7067	0,7145	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan

Variabel	Indikator	r tabel	r hitung	Keterangan
Importance	P1	0.7067	0,7611	Valid
	P2	0.7067	0,7216	Valid
	P3	0.7067	0,7256	Valid
	P4	0.7067	0,7198	Valid
	P5	0.7067	0,7211	Valid
	P6	0.7067	0,7166	Valid
	P7	0.7067	0,7089	Valid
	P8	0.7067	0,7161	Valid
	P9	0.7067	0,7145	Valid
	P10	0.7067	0,7189	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 1 dan Tabel 2, terlihat bahwa seluruh butir pernyataan dalam instrumen penelitian menunjukkan nilai r hitung yang lebih tinggi daripada r tabel (0,7067). Dengan demikian, setiap item pada kuesioner dapat dinyatakan valid secara statistik. Temuan ini mengindikasikan bahwa seluruh pertanyaan mampu mengukur konstruk yang memang menjadi tujuan pengukuran, baik pada aspek performance (kepuasan) maupun importance (kepentingan). Validitas tersebut juga menegaskan bahwa jawaban yang diberikan responden benar-benar mencerminkan persepsi serta penilaian mereka terhadap kualitas perusahaan yang dianalisis.

Berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas yang ditampilkan pada Tabel 3 untuk variabel kepentingan dan Tabel 4 untuk variabel kepuasan, kedua instrumen menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih tinggi dari 0,60. Hal ini menegaskan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan dalam tahap analisis berikutnya. Seluruh item pada aspek importance dan performance menunjukkan stabilitas jawaban yang memadai, sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya sebagai representasi persepsi karyawan.

Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,7421	8

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas Tingkat Kepuasan

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,7684	8

Dari kedua tabel hasil diatas dapat disimpulkan kedalam tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Rangkuman Hasil Uji Realibilitas

Reliability Statistics	Cronbach's Alpha	Nilai Kriteria	Keterangan
Kepentingan	0,7421	0,6	<i>Reliable</i>
Kepuasan	0,7684	0,6	<i>Reliable</i>

Berdasarkan Tabel 5, nilai Cronbach's Alpha pada kedua instrumen berada di atas ambang batas yang telah ditetapkan, sehingga menunjukkan bahwa item-item pernyataan dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang kuat. Artinya, setiap pertanyaan mampu menggambarkan konstruk yang sama secara konsisten dan tidak menunjukkan ketidaksesuaian antarbutir. Dengan hasil tersebut, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel dan sesuai untuk digunakan dalam tahap pengumpulan serta analisis data berikutnya. Analisis ini menggambarkan perbedaan antara nilai kepuasan karyawan dan tingkat kepentingan yang mereka berikan pada setiap indikator. Sebuah atribut dinilai telah mencapai kualitas yang diharapkan apabila selisih

nilai keduanya bernilai positif ($Q_i > 0$). Ringkasan hasil perhitungan kesenjangan tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini

Tabel 6.Hasil Analisis Kesenjangan (*Gap*)

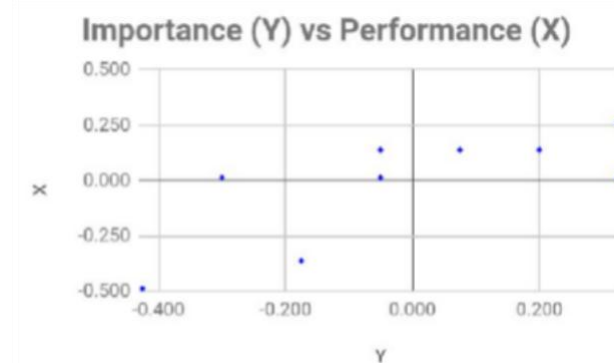
Indicator	Importance	Performance	Gap
Quality of Work	4,13	4,00	0,13
Knowledge of Job	4,25	3,63	0,62
Productivity	4,13	3,63	0,5
Adaptability	4,25	3,75	0,5
Dependability	3,63	3,25	0,38
Judgement	4,25	3,75	0,5
Initiative and resourcefulness	3,75	3,50	0,25
Leadership qualities	4,13	3,38	0,75
Interpersonal relations	4,25	3,88	0,37
Performance	4,38	4,00	0,38

Berdasarkan hasil pada Tabel 6, seluruh nilai gap pada masing-masing indikator berada pada angka positif, yang berarti seluruh aspek yang dinilai sudah berada di atas tingkat kepentingan yang diharapkan pegawai. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan utama karyawan, tetapi juga cukup berhasil memberikan hasil yang sesuai dengan prioritas yang mereka anggap penting. Temuan tersebut menegaskan bahwa PT XYZ telah memberikan kualitas kerja yang dianggap memadai oleh para pegawainya dalam setiap indikator yang dianalisis.

Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA digunakan untuk menggambarkan posisi masing-masing indikator pada diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran. Pemetaan ini membantu mengidentifikasi indikator mana yang perlu menjadi prioritas perbaikan serta indikator mana yang sudah menunjukkan kinerja yang memuaskan.

Visualisasi hasil pemetaan tersebut disajikan pada Gambar 1.



Berdasarkan Gambar 1, diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Terdapat 3 indikator yang berada pada kuadran ini, yaitu IP2, IP3, dan IP8.

Indikator-indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun nilai performancenya masih rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut dianggap penting oleh pegawai, tetapi pelaksanaannya belum optimal. Oleh karena itu, ketiga indikator ini menjadi prioritas utama yang harus segera ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pegawai.

2. Kuadran 2 (Pertahankan Kinerja)

Terdapat 5 indikator yang berada pada kuadran ini, yaitu IP1, IP4, IP6, IP9, dan IP10. Indikator-indikator ini memiliki nilai importance dan performance yang sama-sama tinggi. Dengan demikian, kualitas pada aspek-aspek ini perlu dipertahankan karena pegawai menilai indikator tersebut sudah berjalan dengan baik dan juga dianggap penting. Upaya utama organisasi adalah menjaga konsistensi dan stabilitas agar performa tetap berada pada level optimal.

3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat 2 indikator, yaitu IP5 dan IP7. Indikator-indikator ini menunjukkan nilai importance yang rendah serta performance yang juga rendah. Hal ini menandakan bahwa aspek-aspek tersebut tidak menjadi perhatian utama pegawai sehingga peningkatannya tidak perlu dijadikan prioritas. Perbaikan dapat dilakukan hanya jika terdapat sumber daya lebih atau kebijakan strategis tertentu yang mengarah pada peningkatan kompetensi secara lebih luas.

4. Kuadran 4 (Berlebihan)

Pada kuadran ini tidak terdapat indikator. Dengan demikian, tidak ada aspek yang memiliki performa tinggi namun dianggap tidak penting oleh pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada indikator yang termasuk kategori “berlebihan” atau memerlukan pengurangan alokasi sumber daya.

4.1 Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di PT XYZ dengan tujuan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam melakukan evaluasi kepuasan kerja menggunakan metode Importance–Performance Analysis (IPA). Kegiatan diawali dengan koordinasi bersama pihak manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan mitra terkait evaluasi kepuasan kerja. Berdasarkan hasil diskusi awal, diketahui bahwa perusahaan belum memiliki metode evaluasi yang mampu memetakan prioritas perbaikan secara sistematis sehingga hasil evaluasi sebelumnya belum optimal sebagai dasar penyusunan program pengembangan SDM.

Selanjutnya tim pengabdian melaksanakan kegiatan sosialisasi mengenai konsep kepuasan kerja dan penerapan metode IPA. Materi yang disampaikan meliputi pentingnya evaluasi kepuasan kerja, penyusunan indikator evaluasi, teknik pengukuran tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance), serta interpretasi hasil pemetaan kuadran IPA. Kegiatan berlangsung secara interaktif melalui penyampaian

materi, diskusi, dan sesi tanya jawab sehingga peserta memperoleh pemahaman mengenai penerapan metode IPA sebagai alat evaluasi internal perusahaan.

Tahap berikutnya adalah pendampingan penyusunan instrumen, pengisian kuesioner, pengolahan data, serta interpretasi hasil bersama pihak manajemen. Pendampingan dilakukan agar peserta mampu memahami proses analisis serta dapat memanfaatkan hasil evaluasi sebagai dasar penyusunan program pengembangan sumber daya manusia.

4.2 Evaluasi Hasil Pendampingan Menggunakan Importance–Performance Analysis (IPA)

Evaluasi keberhasilan kegiatan dilakukan menggunakan metode Importance–Performance Analysis (IPA). Berbeda dengan penelitian kuantitatif, pada kegiatan pengabdian ini metode IPA digunakan sebagai alat evaluasi untuk membantu mitra mengidentifikasi atribut pekerjaan yang perlu diprioritaskan dalam program pengembangan SDM. Oleh karena itu, analisis difokuskan pada pemetaan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut tanpa melakukan uji validitas maupun uji reliabilitas instrumen.

Hasil pemetaan menunjukkan bahwa atribut knowledge of job, productivity, dan leadership qualities berada pada Kuadran I (Prioritas Utama). Ketiga atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerjanya masih perlu ditingkatkan. Temuan ini menjadi dasar bagi mitra untuk memprioritaskan penyusunan program pelatihan teknis, peningkatan kompetensi, serta penguatan kapasitas kepemimpinan sebagai bagian dari strategi pengembangan SDM.

Sementara itu, atribut quality of work, adaptability, judgement, interpersonal relations, dan performance berada pada Kuadran II (Keep Up the Good Work). Posisi tersebut menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang sama-sama tinggi sehingga perlu dipertahankan melalui evaluasi berkala, penguatan budaya kerja, serta peningkatan komunikasi organisasi. Adapun atribut dependability dan initiative and resourcefulness berada pada Kuadran III sehingga peningkatannya dapat dilakukan secara bertahap sesuai kebutuhan organisasi. Tidak terdapat atribut yang berada pada Kuadran IV sehingga tidak ditemukan adanya alokasi sumber daya yang berlebihan pada aspek tertentu.

4.3 Dampak Kegiatan terhadap Mitra

Pelaksanaan kegiatan pengabdian memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas mitra dalam melakukan evaluasi kepuasan kerja secara sistematis. Sebelum kegiatan dilaksanakan, evaluasi kepuasan kerja belum menggunakan metode yang mampu menentukan prioritas perbaikan secara terstruktur. Setelah memperoleh pendampingan, pihak manajemen telah memahami tahapan penyusunan instrumen evaluasi, teknik pemetaan menggunakan metode IPA, serta cara menginterpretasikan hasil analisis sebagai dasar penyusunan program pengembangan SDM.

Selain meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan metode IPA, kegiatan ini juga menghasilkan rekomendasi prioritas pengembangan sumber daya manusia yang dapat segera ditindaklanjuti oleh perusahaan. Program pelatihan peningkatan kompetensi teknis, penguatan kepemimpinan, serta peningkatan produktivitas menjadi rekomendasi utama berdasarkan hasil evaluasi. Dengan demikian, kegiatan pengabdian tidak hanya menghasilkan pemetaan kondisi kepuasan kerja, tetapi juga meningkatkan kemampuan mitra dalam melakukan evaluasi secara mandiri sehingga diharapkan mampu mendukung peningkatan produktivitas organisasi secara berkelanjutan.

Untuk memperlihatkan dampak kegiatan secara lebih jelas, disarankan menambahkan grafik perbandingan tingkat pemahaman peserta sebelum dan sesudah kegiatan (pre-test dan post-test) atau hasil evaluasi kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pendampingan. Selain itu, dokumentasi berupa foto kegiatan pada setiap tahapan pelaksanaan perlu disertakan sebagai bukti proses transfer pengetahuan dan keterlibatan aktif mitra dalam kegiatan pengabdian.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di PT XYZ telah berhasil memberikan pendampingan kepada mitra dalam menerapkan metode Importance–Performance Analysis (IPA) sebagai alat evaluasi kepuasan kerja. Melalui tahapan koordinasi, sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi, mitra memperoleh pemahaman mengenai pentingnya evaluasi kepuasan kerja sebagai dasar penyusunan strategi pengembangan sumber daya manusia. Hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa atribut *knowledge of job*, *productivity*, dan *leadership qualities* menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, sedangkan atribut *quality of work*, *adaptability*, *judgement*, *interpersonal relations*, dan *performance* perlu dipertahankan karena telah menunjukkan kinerja yang baik.

Kegiatan ini juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas mitra dalam melakukan evaluasi kepuasan kerja secara lebih sistematis dan berbasis data. Pendampingan yang diberikan tidak hanya menghasilkan rekomendasi perbaikan pada aspek-aspek yang masih memerlukan perhatian, tetapi juga meningkatkan kemampuan pihak manajemen dalam menginterpretasikan hasil evaluasi dan menetapkan prioritas program pengembangan SDM sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dengan demikian, metode IPA dapat dimanfaatkan sebagai instrumen evaluasi internal yang mendukung proses pengambilan keputusan secara lebih objektif dan terarah.

Sebagai tindak lanjut, PT XYZ disarankan untuk melaksanakan evaluasi kepuasan kerja secara berkala menggunakan metode IPA sebagai bagian dari sistem pengelolaan sumber daya manusia. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam penyusunan program pelatihan, pengembangan kompetensi, peningkatan kualitas kepemimpinan, serta perbaikan lingkungan kerja secara berkelanjutan. Keberlanjutan program ini diharapkan mampu memperkuat kapasitas organisasi dalam mengelola sumber daya manusia, meningkatkan produktivitas, serta mendukung pencapaian kinerja perusahaan secara berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hengsa, P., & Adiputra, I. G. (2025). International Journal of Social Science and Human Research An Analysis of Employee Job Satisfaction through Transformational Leadership Style , Compensation , and Organizational Commitment. 08(07), 5650–5661. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v8-i7-91>
- Khayat, R. (2024). The Impact of Transformational Leadership on Job Satisfaction and Organisational Commitment Among Hospital Staff : A Systematic The Impact of Transformational Leadership on Job Satisfaction and Organisational Commitment Among Hospital Staff : A Systematic Review. September. <https://doi.org/10.1177/09720634211050463>
- Kurniawan, S., Sani, A., & Ngando, A. M. (2022). Amkop Management Accounting Review (AMAR) Pengaruh Stres Kerja , Komunikasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT . Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. 2(1), 20–27. <https://doi.org/10.37531/amar.v2i1.141>
- Vadilla, A. E., Fitria, D., & Wahjono, S. I. (2025). Exploring the Relationship Between Organizational Behavior and Job Satisfaction : Analysis Qualitative from PT . Mayora , TBK. 5, 581–592.
- Xu, W., Feng, L., Huang, H., Liu, S., Ye, M., Tang, F., Chuang, Y., & Cai, F. (2023). Evaluation and improvement of workplace vertical violence of nursing interns based on the Importance-Performance Analysis method. September, 1–9. <https://doi.org/10.3389/fmed.2023.1210872>