

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum

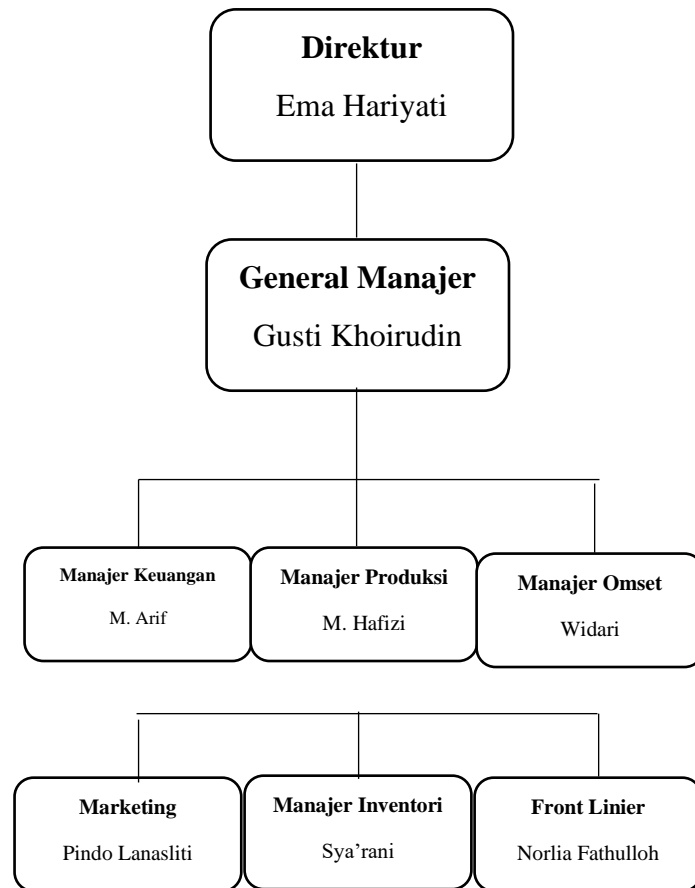
Hj. Enong Bakery merupakan pusat perbelanjaan kue khas Kalimantan Selatan yang menawarkan berbagai kue tradisional. Kue Bolu Gulung Hj. Enong menjadi ciri khasnya dengan rasa yang tetap autentik dan dikenal oleh masyarakat Kalimantan Selatan sejak tahun 1990 hingga saat ini. Selain itu, usaha Hj. Enong turut berkontribusi dalam mendukung pelaku usaha sekitarnya. Toko kue Hj. Enong tidak hanya menjual produk olahan sendiri, tetapi juga menawarkan kue tradisional lain yang dibuat oleh ibu-ibu yang ingin turut serta dalam upaya meningkatkan perekonomian keluarga. Para ibu membuat kue tradisional di rumah dan menitipkan hasil olahannya di toko Hj. Enong untuk dijual.

Usaha ini berdiri sejak awal tahun 1990-an, berawal dari keinginan untuk menciptakan kue yang lezat. Ibu Norhayati dan Abdul Hamid memulai usaha mereka sekitar 33 tahun yang lalu. Selain bertujuan untuk membantu perekonomian keluarga, mereka memulai usaha ini dengan menggabungkan hobi dan kemampuan yang dimiliki. Awalnya, mereka menjajakan kue

hasil olahan sendiri dari warung hingga mini market di sekitar tempat tinggal mereka.

Hj. Enong mempunyai delapan tempat, dengan tiga cabang di Martapura, satu berada di Sekumpul, satu berada di Banjar Baru, dan tiga berada di Banjarmasin. Selain itu, produk kue Hj. Enong juga tersedia di pasar Martapura, yang sering disebut sebagai asongan. Kue bolu juga dapat ditemui di sektor jalan di sekitar wilayah Martapura, baik menuju hulu sungai maupun menuju jembatan Barito, di mana banyak kios dengan papan nama Hj. Enong menandakan bahwa mereka menjual produk dari Hj. Enong. Meskipun terkenal dengan bolu gulungnya, Hj. Enong sekarang tidak hanya menyediakan kue tersebut, melainkan juga berbagai jenis kue lainnya seperti roti manis, black forest, dan sebagainya.

Dalam rangka memberikan gambaran yang jelas jobdask, pengaturan dan dirapikan dalam kerangka organisasi. Kerangka organisasi Hj. Enong Martapura, Kabupaten Banjar, dapat dijabarkan sebagai berikut:

Gambar 4. 1 Struktur Hj. Enong Bakery

Sumber: Data diolah penulis (2023)

2. Karakteristik responden

Karakteristik responden pelanggan antara lain jenis kelamin dan usia, sedangkan responden karyawan antara lain jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir dan pengalaman bekerja. Pemungutan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental*. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 94 responden pelanggan dan 62 responden (karyawan).

Pengumpulan data kuesioner ini dilakukan selama 1 bulan mulai tanggal 9 Oktober- 10 November 2023. Karakteristik responden dalam penelitian ini antara lain:

a. Jenis kelamin

Mengenai data jenis kelamin responden pelanggan dan responden karyawan UMKM Hj. Enong Bakery Martapura Kabupaten Banjar

Tabel 4. 1
Responden pelanggan berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Total	Persentase
Pria	57	61%
Wanita	37	39%
Total	94	100%

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Tabel 4. 2
Responden karyawan berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Total	Persentase
Pria	20	32%
Wanita	42	68%
Total	62	100%

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Hasil dari tabel 4.1 dan tabel 4.2 di atas menyatakan bahwa untuk responden pelanggan berjenis kelamin pria sebanyak 57 orang atau 61% dan responden pelanggan yang berjenis kelamin wanita berjumlah 37 orang atau 39%. Sedangkan untuk responden karyawan berjenis kelamin pria sebanyak 20 orang atau 32% dan responden pelanggan yang

berjenis kelamin Wanita berjumlah 42 orang atau 68%. Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya responden pelanggan yang ditemui penulis dalam proses pengumpulan data adalah pria, sedangkan banyaknya responden pelanggan yang ditemui penulis dalam proses pengumpulan data adalah wanita.

b. Usia

Mengenai data usia responden pada penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu 20-30 tahun, 31-40 tahun, 41- 50 tahun dan lebih dari 50 tahun.

Tabel 4. 3
Responden pelanggan berdasarkan usia

Umur	Total	Persentase
20-30	34	36%
31-40	31	33%
41-50	18	19%
>50 tahun	11	12%
Total	94	100%

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Tabel 4. 4
Responden karyawan berdasarkan usia

Umur	Total	persentase
20-30 Tahun	26	42%
31-40 Tahun	36	58%
41-50 tahun	0	0%
>50 Tahun	0	0%
Total	62	100%

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Hasil dari tabel di atas menyatakan bahwa untuk responden pelanggan berdasarkan usia 20-30 tahun sebanyak 34 orang atau 36%, 31-40 tahun sebanyak 31 atau 33%, 41-50 tahun sebanyak 18 atau 19%, dan >50 Tahun sebanyak 11 atau 12%. Responden karyawan berdasarkan usia 20-30 tahun sebanyak 26 orang atau 42%, 31-40 tahun sebanyak 36 atau 58%, 41-50 tahun sebanyak 0 atau 0%, dan >50 Tahun sebanyak 0 atau 0%. Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya responden pelanggan berdasarkan usia adalah 20-30 tahun, sedangkan banyaknya responden karyawan yang ditemui berdasarkan usia adalah 20-30 tahun dan tidak menemukan responden karyawan usia 41-50 tahun dan >50 tahun.

c. Pendidikan

Data mengenai pendidikan responden pada penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu SLTA, D1- D3, S1 dan S2.

Tabel 4. 5
Responden karyawan berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Total	Persentase
SLTA	52	84%
D1-D3	0	0%
S1	10	16%
S2	0	0%

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Berdasarkan dari tabel 4.5 di atas menyatakan bahwa untuk responden karyawan berdasarkan pendidikan SLTA sebanyak 52 orang atau 84%, D1-D3 0 atau 0%, S1 sebanyak 10 atau 16%. Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya responden pelanggan berdasarkan pendidikan adalah SLTA dan tidak menemukan responden karyawan D1-D3 dan S2.

d. Pengalaman bekerja

Adapun data mengenai pengalaman bekerja responden pada penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu <1 tahun, 1-5 tahun, 5-10 tahun dan lebih dari 10 tahun.

Tabel 4. 6
Responden karyawan berdasarkan pengalaman bekerja

Pengalaman Bekerja	Total	Persentase
< 1 Tahun	1	2%
1-5 Tahun	33	53%
5-10 Tahun	25	40%
> 10 Tahun	3	5%
Total	62	100%

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Hasil tabel di atas menyatakan untuk responden karyawan berdasarkan pengalaman bekerja <1 tahun sebanyak 1 orang atau 2%, 1-5 tahun sebanyak 33 atau 53%, 5-10 tahun sebanyak 25 atau 40%, dan >10 tahun sebanyak 3 atau 5%. Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya responden

pelanggan berdasarkan pengalaman bekerja adalah 1-5 tahun.

3. Instrument Penelitian

a. Uji Validalitas

Cara untuk menentukan validitas sebuah pernyataan dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi yang diperoleh lebih dari r tabel. Hasil pengujian validitas pernyataan dalam kuesioner penelitian ini melalui aplikasi SPSS Versi 22.0 dapat dilihat sebagai berikut.

1) Kepuasan Pelanggan

Tabel 4. 7
Hasil uji validalitas kepuasan pelanggan

Indikator	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kesesuaian Harapan	1	0,630	0,200	Valid
	2	0,715	0,200	Valid
Minat Berkunjung Kembali	3	0,744	0,200	Valid
	4	0,753	0,200	Valid
Kesediaan Merekomendasikan	5	0,613	0,200	Valid
	6	0,684	0,200	Valid

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4. 7 Setiap pernyataan menghasilkan koefisien korelasi r hitung lebih besar dari r tabel. Terlihat bahwa pada tabel kepuasan pelanggan dinilai semua butir pernyataan dinyatakan valid.

2) Kepuasan Karyawan

Tabel 4. 8
Hasil uji validalitas kepuasan karyawan

Indikator	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kemampuan Karyawan	1	0,572	0,2461	Valid
	2	0,605	0,2461	Valid
	3	0,622	0,2461	Valid
Kemampuan Sistem Informasi	4	0,72	0,2461	Valid
	5	0,74	0,2461	Valid
	6	0,627	0,2461	Valid
Motivasi, Pemberdayaan, dan Keselarasan	7	0,708	0,2461	Valid
	8	0,382	0,2461	Valid

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4. 8 Setiap pernyataan menghasilkan koefisien korelasi r hitung lebih besar dari r tabel. Terlihat bahwa pada table kepuasan pelanggan dinilai semua butir pernyataan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

1) Kepuasan Pelanggan

Tabel 4. 9
Hasil uji reliabilitas kepuasan pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.779	6

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Dari tabel 4.9 tersebut dapat dilihat bahwa nilai Cronbach Alpha (α) lebih besar dari nilai minimum yaitu

0,70 maka semua butir pernyataan mengenai kepuasan pelanggan reliabel dan dapat digunakan.

2) Kepuasan Karyawan

Tabel 4. 10
Hasil uji reliabilitas kepuasan karyawan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.770	8

Sumber: Data diolah SPSS (2023)

Dari tabel 4.10 tersebut dapat dilihat bahwa nilai Cronbach Alpha (α) lebih besar dari nilai minimum yaitu 0,70 maka semua butir pernyataan mengenai kepuasan pelanggan reliabel dan dapat digunakan.

B. Analisis Penelitian

1. Perspektif keuangan

a. *Gross Profit margin*

$$\text{Gross Profit Margin} = \frac{\text{Pendapatan laba kotor}}{\text{Pendapatan}} 100\%$$

Standar rata-rata untuk *gross profit margin* adalah 30%. (Kasmir 2015, 157). Hasil perhitungan GPM untuk Hj Enong Bakery kabupaten Banjar tahun 2020-2022 terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 4. 11
Hasil Gross Profit Margin

Tahun	Laba Kotor	Pendapatan	Persentase
2020	Rp 798.791.325,97	Rp 1.232.142.728,38	65%
2021	Rp 1.021.211.705,86	Rp 1.551.165.044,56	66%
2022	Rp 783.328.567,83	Rp 1.472.980.026,63	53%

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Dari tabel 4.11 diatas , bahwa laba kotor Hj. Enong Bakery sebesar Rp 798.791.325,97 dan pendapatan Rp 1.232.142.728,38, sehingga mendapatkan persentase 65% pada tahun 2020. Kemudian laba kotor Hj. Enong Bakery tahun 2021 sebesar Rp 1.021.211.705,86 dan pendapatan Rp 1.551.165.044,56, sehingga mendapatkan persentase 66%. Dan tahun 2022 laba kotor dari Hj. Enong Bakery sebesar Rp 783.328.567,83 dan pendapatan Rp 1.472.980.026,63, sehingga mendapatkan persentase 53%.

Secara keseluruhan, *Gross Profit Margin* Hj. Enong Bakery Martapura Kabupaten Banjar pada tahun 2020-2022 sesuai dengan standar kriteria >30%. Pada tahun 2020 sebesar 65%, tahun 2021 sebesar 66% dan tahun 2022 sebesar 53%.

b. Net profit margin

$$\text{Net Profit Margin} = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Total Asset}} \times 100\%$$

Standar rata-rata untuk NPM adalah 20% (Kasmir 2015, 201). Hasil perhitungan NPM untuk Hj Enong Bakery kabupaten Banjar tahun 2021-2022 terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 4. 12
Hasil Net Profit Margin 2021-2022

Tahun	Laba	Pendapatan	Persentase
2020	Rp378.509.747,95	Rp1.232.142.728,38	31%
2021	Rp388.861.483,59	Rp1.551.165.044,56	25%
2022	Rp451.040.000,00	Rp1.472.980.026,63	31%

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Dari tabel 4.12 diatas , bahwa laba Hj. Enong Bakery sebesar Rp 378.509.747,95 dan pendapatan Rp 1.232.142.728,38, sehingga mendapatkan persentase 31% pada tahun 2020. Kemudian laba Hj. Enong Bakery tahun 2021 sebesar Rp 388.861.483,59 dan pendapatan Rp 1.551.165.044,56, sehingga mendapatkan persentase 25%. Dan tahun 2022 laba dari Hj. Enong Bakery sebesar Rp 451.040.000,00 dan pendapatan Rp 1.472.980.026,63, sehingga mendapatkan persentase 31%.

Secara keseluruhan, *Net Profit Margin* Hj. Enong Bakery Martapura Kabupaten Banjar pada tahun 2020-2022 sesuai dengan standar kriteria >20%. Pada tahun 2020 sebesar 31%, tahun 2021 sebesar 25% dan tahun 2022 sebesar 31%.

2. Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan mencerminkan bagaimana pandangan pelanggan terhadap organisasi dan sebaliknya. Dalam konteks ini, pelanggan yang dimaksud adalah mereka yang berhubungan dengan Hj. Enong Bakery di Kabupaten Banjar. Evaluasi kinerja Hj. Enong Bakery Kabupaten Banjar dari sudut pandang pelanggan dilakukan dengan mempertimbangkan indikator kepuasan pelanggan.

Kuesioner disebarakan kepada sejumlah pelanggan dalam sampel, lalu mereka diminta untuk menilai dengan menggunakan skala Likert 5 tingkat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan, yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Hasil dari skala Likert ini diterjemahkan menggunakan analisis interval. Untuk mengkalkulasikan secara kuantitatif, jawaban dari responden dapat diberi bobot nilai atau skor Likert sebagai berikut:

$$Indeks = \frac{Total\ skor}{Total\ maksimum} \times 100\%$$

Tabel 4. 13
Interval penilaian kepuasan pelanggan

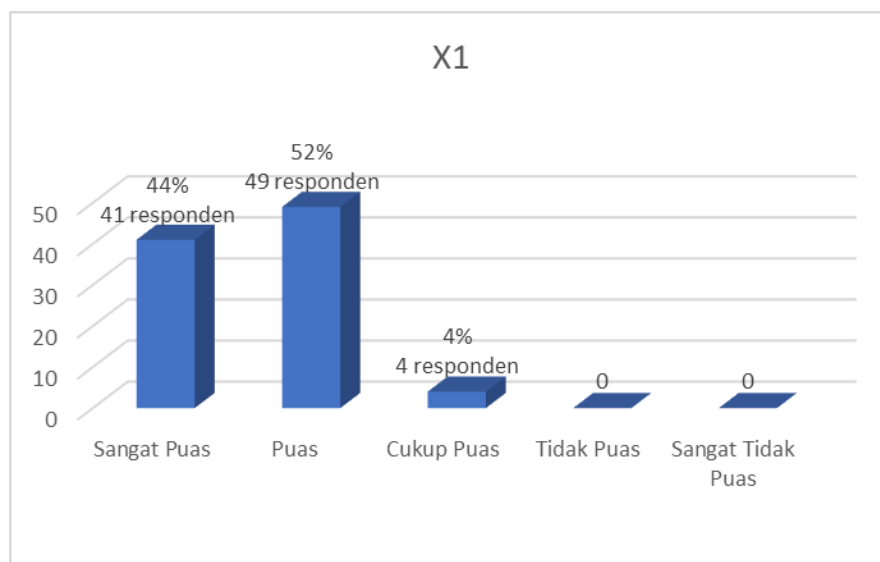
Tingkat kepuasan	Interval Skor
Sangat Baik	0%-19,99%
Baik	20%-39,99%
Cukup Baik	40%-59,99%
Tidak Baik	60%-79,99%
Sangat Tidak Baik	80%-100%

Sumber: (Arikunto 2013, 35)

a. Kesesuaian harapan

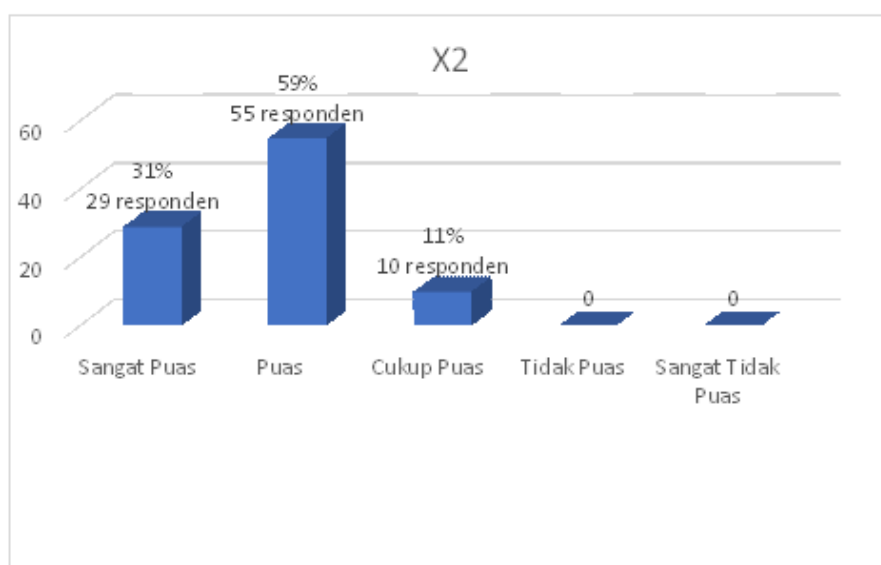
Penganalisisan terhadap pernyataan-pernyataan dalam dimensi kesesuaian harapan mengindikasikan bahwa aspek kesesuaian harapan dapat memengaruhi kinerja layanan di Hj. Enong Bakery. Pandangan responden dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 4. 2
Frekuensi responden terhadap kesesuaian harapan (X1)



Dari gambar 4.2 Diatas menunjukkan respon terhadap indikator kepuasan pelanggan pada dimensi kesesuaian harapan atau X1. skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, selanjutnya 4% atau 4 responden menyatakan cukup puas. Skor tertinggi sebesar 52 % atau sebanyak 49 responden menyatakan puas, dan 44% atau 41 responden menyatakan sangat puas. Secara keseluruhan, rata-rata skor yang diperoleh pada dimensi ini sebesar 87,87% sehingga masuk ke dalam kategori “sangat puas” yaitu pada rentang 80% -100%. Hal ini menunjukkan bahwa respon pelanggan terhadap dimensi kesesuaian harapan atau X1 sudah sangat baik.

Gambar 4. 3
Frekuensi responden terhadap kesesuaian harapan (X2)

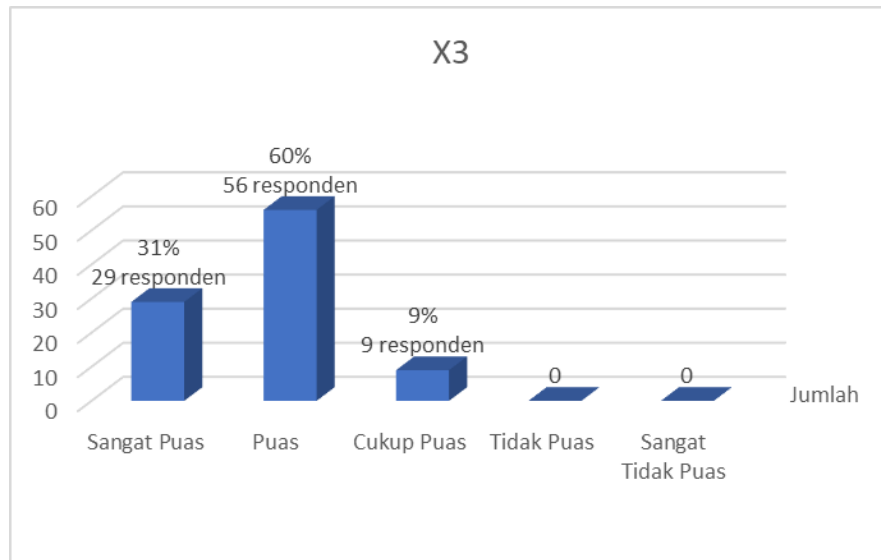


Dari gambar 4.3 Diatas menunjukkan respon terhadap indikator kepuasan pelanggan pada dimensi kesesuaian harapan atau X2. skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, selanjutnya 11% atau 10 responden menyatakan cukup puas. Skor tertinggi sebesar 59% atau sebanyak 55 responden menyatakan puas, dan 31% atau 29 responden menyatakan sangat puas. Secara keseluruhan, rata-rata skor yang diperoleh pada dimensi ini sebesar 84,04% sehingga masuk ke dalam kategori “sangat puas” yaitu pada rentang 80% -100%. Hal ini menunjukkan bahwa respon pelanggan terhadap dimensi kesesuaian harapan atau X2 sudah sangat baik.

b. Minat berkunjung Kembali

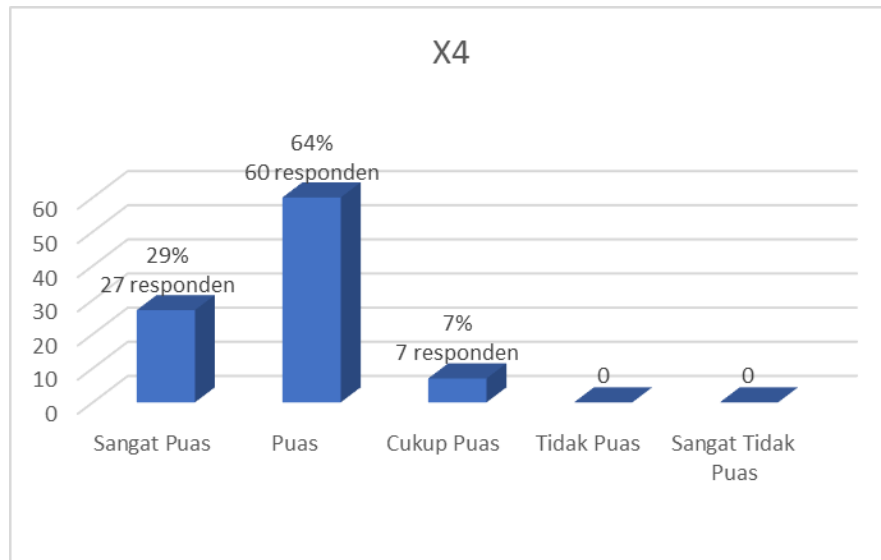
Penganalisisan nilai pernyataan-pernyataan dalam dimensi minat berkunjung kembali mengindikasikan bahwa aspek minat berkunjung kembali dapat memengaruhi kinerja layanan di Hj. Enong Bakery. Pandangan responden dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 4. 4
Frekuensi responden terhadap minat berkunjung kembali (X3)



Dari gambar 4.4 Diatas menunjukkan respon terhadap indikator kepuasan pelanggan pada dimensi minat berkunjung kembali atau X3. skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, selanjutnya 9% atau 9 responden menyatakan cukup puas, Skor tertinggi sebesar 60 % atau 56 responden menyatakan puas dan 31% atau 29 responden menyatakan sangat puas. Secara keseluruhan, rata-rata skor yang diperoleh pada dimensi ini sebesar 84,25% sehingga masuk ke dalam kategori “sangat puas” yaitu pada rentang 80% -100%. Hal ini menunjukkan bahwa respon pelanggan terhadap dimensi minat berkunjung kembali atau X3 sudah sangat baik.

Gambar 4. 5
Frekuensi responden terhadap minat berkunjung kembali (X4)

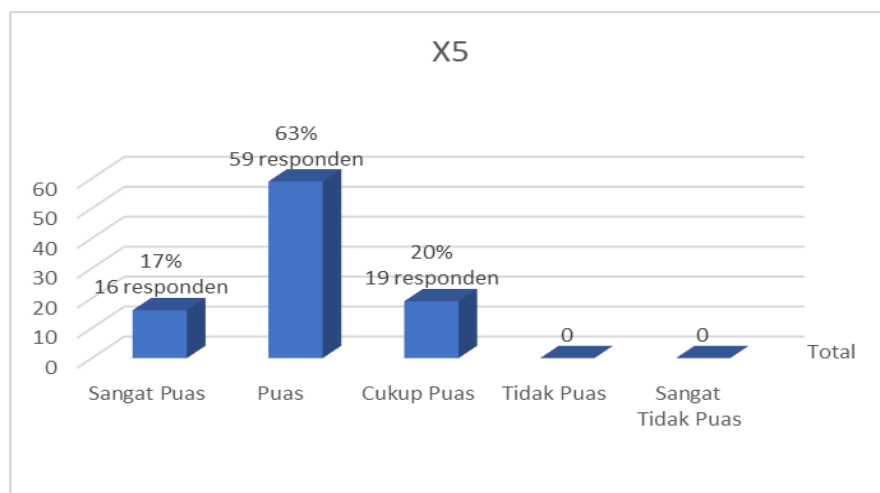


Dari gambar 4.5 Diatas menunjukkan respon terhadap indikator kepuasan pelanggan pada dimensi minat berkunjung kembali atau X4. skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, selanjutnya 7% atau 7 responden menyatakan cukup puas, Skor tertinggi sebesar 64% atau 60 responden menyatakan puas dan 29% atau 27 responden menyatakan sangat puas. Secara keseluruhan, rata-rata skor yang diperoleh pada dimensi ini sebesar 84,26% sehingga masuk ke dalam kategori “sangat puas” yaitu pada rentang 80% -100%. Hal ini menunjukkan bahwa respon pelanggan terhadap dimensi minat berkunjung kembali atau X3 sudah sangat baik.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Penganalisisan nilai pernyataan-pernyataan dalam dimensi kesiediaan merekomendasikan mengindikasikan bahwa aspek kesiediaan merekomendasikan dapat memengaruhi kinerja layanan di Hj. Enong Bakery. Pandangan responden dapat dilihat sebagai berikut:

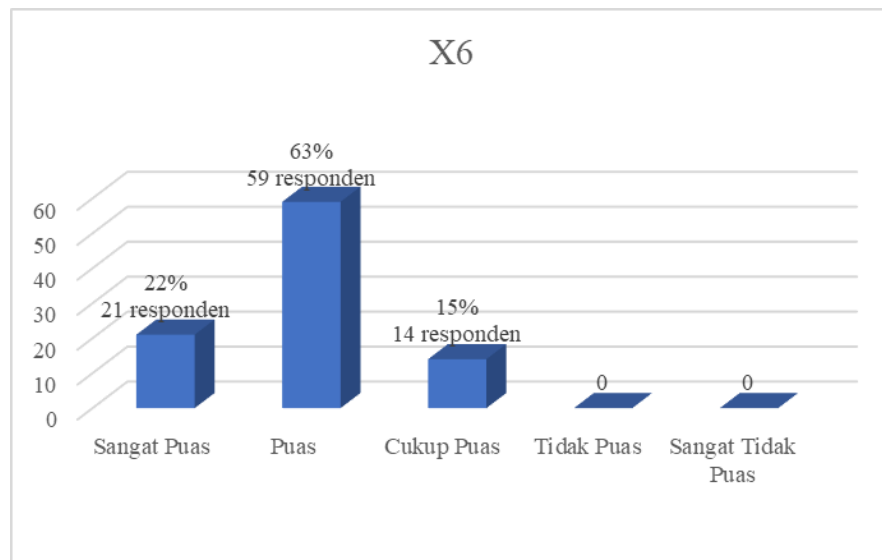
Gambar 4. 6
Frekuensi responden terhadap kesiediaan merekomendasikan (X5)



Dari gambar 4.6 Diatas menunjukkan respon terhadap indikator kepuasan pelanggan pada dimensi kesiediaan merekomendasikan atau X5. skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, selanjutnya 20% atau 19 responden menyatakan cukup puas, Skor tertinggi sebesar 63% atau 59 responden menyatakan puas dan 17% atau 16 responden

menyatakan sangat puas. Secara keseluruhan, rata-rata skor yang diperoleh pada dimensi ini sebesar 79,36% sehingga masuk ke dalam kategori “puas” yaitu pada rentang 60% - 79,99%. Hal ini menunjukkan bahwa respon pelanggan terhadap dimensi minat berkunjung kembali atau X5 sudah baik.

Gambar 4. 7 Frekuensi responden terhadap kesediaan merekomendasikan (X6)



Dari gambar 4.7 Diatas menunjukkan respon terhadap indikator kepuasan pelanggan pada dimensi kesediaan merekomendasikan atau X6. skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, selanjutnya 15% atau 14 responden menyatakan cukup puas, Skor tertinggi sebesar 63% atau 59 responden menyatakan puas dan 22% atau 21 responden

menyatakan sangat puas. Secara keseluruhan, rata-rata skor yang diperoleh pada dimensi ini sebesar 81,49% sehingga masuk ke dalam kategori “sangat puas” yaitu pada rentang 80% -100%. Hal ini menunjukkan bahwa respon pelanggan terhadap dimensi minat berkunjung kembali atau X5 sudah sangat baik.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

a. Proses inovasi

Proses Inovasi

$$= \frac{\text{Produk yang ada} - \text{Produk baru}}{\text{Produk baru}} \times 100\%$$

Pemahaman terhadap perkembangan layanan produksi yang diberikan oleh Hj. Enong Bakery dapat dianalisis melalui pengukuran proses inovasi menggunakan pendekatan deskriptif dengan memanfaatkan data primer. Maksud dari pengukuran tersebut adalah mengevaluasi kemajuan layanan pembuatan yang diberikan kepada Hj. Enong Bakery kepada pelanggan. Hal ini dapat dicapai dengan melihat proses inovasi, diukur dengan membandingkan produk pada tahun 2020-2022.

Tabel 4. 14
Hasil proses inovasi 2020-2022

Tahun	Produk yang ada	produk baru	Persentase
2020	240	30	7%
2021	240	30	7%
2022	245	33	7,42%

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan pada tahun 2020 mencapai 7%, lalu tahun 2021 sebesar 7% sedangkan pada tahun 2022 meningkat menjadi 7,42%. Berdasarkan hasil data ini, dapat dikatakan prestasi ini meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa upaya Hj. Enong Bakery Kabupaten Banjar dalam menyediakan produk yang tersedia dan produk baru sesuai keinginan pelanggan telah mencapai tingkat yang baik.

Data juga menunjukkan bahwa pada tahun 2022, Hj. Enong Bakery mengalami peningkatan produk dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu tahun 2020-2021. Hj. Enong Bakery Kabupaten Banjar terus berupaya melakukan inovasi dalam layanan produksi yang mereka tawarkan.

b. Produk cacat

$$\text{Produk Cacat} = \frac{\text{Produk Cacat tahun } t}{\text{Produk yang ada tahun } t} 100\%$$

Produk cacat adalah istilah yang mengacu pada barang atau produk yang tidak memenuhi standar kualitas atau

spesifikasi yang diinginkan. Cacat dapat bermanifestasi dalam berbagai bentuk, seperti kerusakan fisik, tidak sesuai dengan spesifikasi teknis, kegagalan fungsi, atau permasalahan lain yang dapat mengurangi nilai atau kinerja produk tersebut.

Tabel 4. 15
Hasil produk cacat 2020-2022

Tahun	Produk cacat	Produk yang ada	Persentase
2020	12	240	5%
2021	15	240	6,25%
2022	15	245	6,12%

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Produk cacat memberikan indikasi tentang nilai kegagalan produk yang dialami perusahaan. Pada tahun 2020, persentase produk cacat 5%, sedangkan persentase produk cacat meningkat tahun 2021-2022 menjadi 6,25% dan 6,12%. Angka ini mencerminkan peningkatan jumlah produk cacat. Dengan nilai yang tersebut, perbaikan dan upaya untuk meminimalkan kerusakan produk cacat di Hj. Enong Bakery diperlukan.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

a. Produktivitas karyawan

$$\text{Produktivitas Karyawan} = \frac{\text{Laba Operasi}}{\text{Total Karyawan}} \times 100\%$$

Tingkat produktivitas karyawan digunakan untuk menilai efektivitas kerja karyawan selama periode tertentu, diukur dengan membandingkan laba operasional perusahaan dengan jumlah karyawan. Semakin tinggi nilai produktivitas karyawan, semakin baik kinerjanya. Hasil produktivitas karyawan untuk Hj Enong Bakery Martapura tahun 2020-2022 terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 4. 16
Hasil produktivitas karyawan

Tahun	Penghasilan	Jumlah Karyawan	Produktivitas Karyawan
2020	Rp 1.573.150.687,46	120	Rp 13.109.589,06
2021	Rp 1.551.165.044,56	157	Rp 9.880.032,13
2022	Rp 1.472.980.026,63	150	Rp 9.819.866,84

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, dapat dilihat bahwa produktivitas karyawan tahun 2020 sejumlah Rp 13.109.589,06, tahun 2021 mencapai Rp 9.880.032,13 dan pada tahun 2022 mencapai Rp 9.819.866,84 . Dengan kata lain, produktivitas karyawan Hj. Enong Bakery Martapura mengalami penurunan setiap tahunnya. Fakta ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen Hj. Enong Bakery Martapura, Kabupaten Banjar, dinilai rendah, karena penurunan nilai produktivitasnya mencerminkan penurunan kinerja.

b. Retensi karyawan

$$\text{Retensi Karyawan} = \frac{\text{Karyawan Keluar}}{\text{Total karyawan}} \times 100\%$$

Pemahaman terhadap tingkat retensi karyawan digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat pergantian karyawan serta kemampuan Hj. Enong Bakery Kabupaten Banjar dalam menjaga loyalitas karyawan potensial yang dimilikinya.

Tabel 4. 17
Hasil retensi karyawan

Tahun	Karyawan keluar	jumlah karyawan	Persentase
2020	15	120	12,50%
2021	3	157	1,91%
2022	7	150	4,67%

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas, terlihat bahwa tingkat retensi karyawan Hj. Enong Bakery Martapura pada tahun 2020 mencapai 12,50%. Selama tahun 2020, dari total 120 karyawan, hanya 15 karyawan yang meninggalkan perusahaan. Sementara itu, pada tahun 2021, tingkat retensi mencapai 1,91%, dengan 3 karyawan keluar dari total 157 karyawan pada tahun 2021. Terakhir pada tahun 2022, tingkat retensi mencapai 4,67%, dengan 7 karyawan keluar dari total 150 karyawan pada tahun 2022.

Dari perhitungan tingkat retensi karyawan, semakin kecil angka tersebut, semakin baik, mengindikasikan bahwa semakin sedikit karyawan yang keluar, semakin baik pula kemampuan organisasi dalam mempertahankan karyawan yang loyal. Meskipun demikian, berdasarkan perhitungan pada tabel, tingkat retensi karyawan cenderung meningkat pada tahun 2020 dan 2022, menunjukkan adanya peningkatan jumlah karyawan yang meninggalkan Hj. Enong Bakery Kabupaten Banjar, dan ini dianggap sebagai indikasi yang kurang baik dalam mempertahankan karyawan

c. Kepuasan karyawan

Kepuasan karyawan dianggap sangat krusial karena karyawan yang merasa puas dianggap sebagai prasyarat untuk peningkatan produktivitas, tanggung jawab, kualitas, dan pelayanan pelanggan. Tingkat kepuasan karyawan diukur untuk menilai sejauh mana kepuasan karyawan dalam bekerja di Hj. Enong Bakery. Pengukuran ini dilakukan melalui survei kepuasan karyawan di Hj. Enong Bakery Martapura, Kabupaten Banjar, dengan mendistribusikan kuesioner kepada 62 responden.

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Total skor}}{\text{Total maksimum}} \times 100\%$$

Tabel 4. 18
Interval penilaian kepuasan karyawan

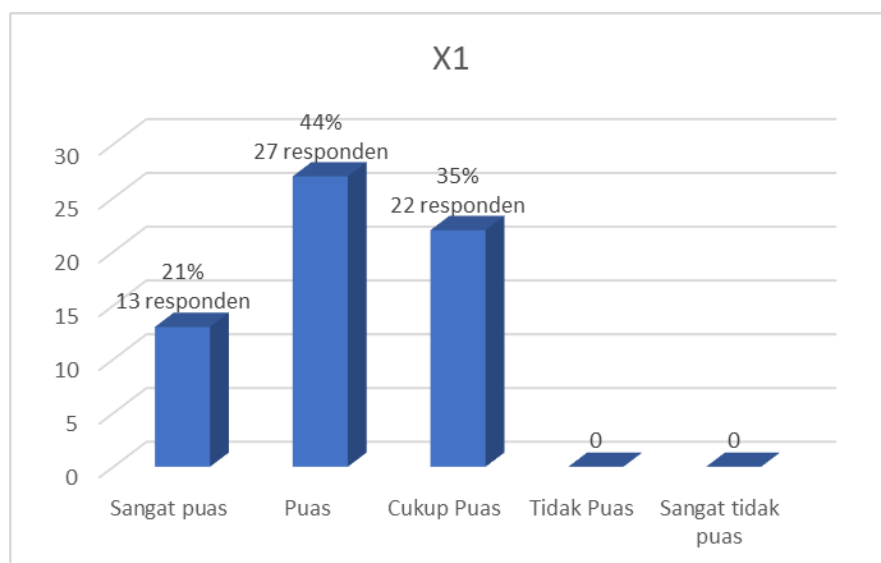
Tingkat kepuasan	Interval Skor
Sangat Baik	0%-19,99%
Baik	20%-39,99%
Cukup Baik	40%-59,99%
Tidak Baik	60%-79,99%
Sangat Tidak Baik	80% 100%

Sumber: (Arikunto 2013, 35)

1) Kemampuan karyawan

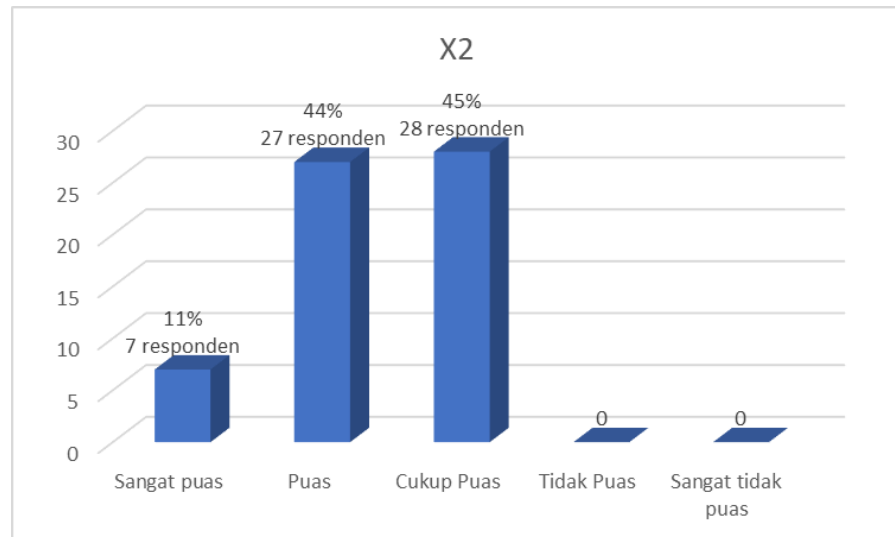
Penganalisisan nilai pernyataan-pernyataan dalam dimensi kemampuan karyawan mengindikasikan bahwa aspek kemampuan karyawan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan. Pandangan responden dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4. 8
Frekuensi responden terhadap kemampuan karyawan (X1)



Gambar 4.8 menunjukkan bahwa respon karyawan pada indikator kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan karyawan atau X1, skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, kemudian dapat diketahui responden menyatakan cukup puas sebanyak 35% atau 22 responden, skor tertinggi sebesar 44% atau 27 responden menyatakan puas, dan yang menyatakan sangat puas terdapat 13% atau 13 responden. Secara keseluruhan, indikator kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan karyawan mencapai 77,1 sehingga masuk ke dalam kategori “puas” yaitu pada rentang 60% - $\leq 79,99\%$. Hal ini menunjukkan bahwa respon karyawan Hj. Enong Bakery Martapura Kabupaten Banjar terhadap dimensi ini sudah baik.

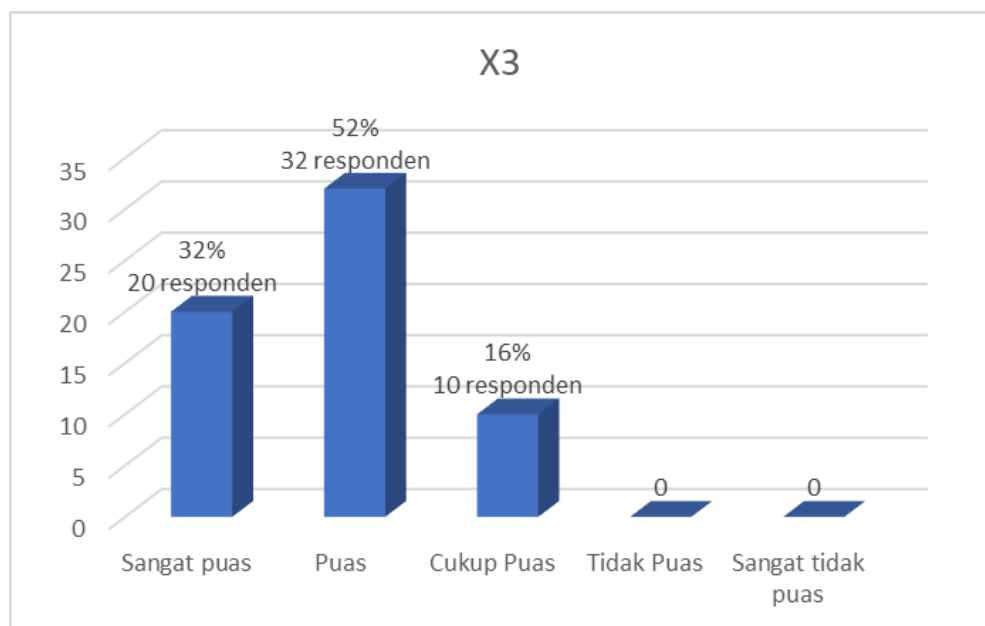
Gambar 4. 9
Frekuensi responden terhadap kemampuan karyawan
(X2)



Gambar 4.9 menunjukkan bahwa respon karyawan pada indikator kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan karyawan atau X2, skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, kemudian diketahui skor tertinggi sebesar 45% atau 28 responden menyatakan cukup puas, responden menyatakan puas sebanyak 44% atau 27 responden, dan yang menyatakan sangat puas terdapat 11% atau 7 responden. Secara keseluruhan, indikator kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan karyawan mencapai 73,23 sehingga masuk ke dalam kategori “puas” yaitu pada rentang 60% - $\leq 79,99\%$. Hal ini

menunjukkan bahwa respon karyawan Hj. Enong Bakery Martapura Kabupaten Banjar terhadap dimensi ini sudah baik.

Gambar 4. 10
Frekuensi responden terhadap kemampuan karyawan (X3)



Sumber: Data diolah penulis (2023)

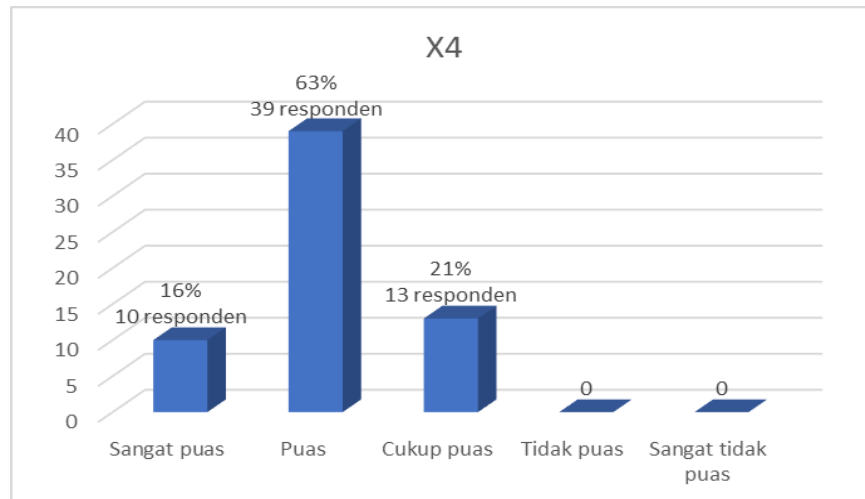
Gambar 4.10 menunjukkan bahwa respon karyawan pada indikator kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan karyawan atau X3, skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, kemudian dapat diketahui responden menyatakan cukup puas sebanyak 16% atau 10 responden, skor tertinggi sebesar 52% atau 32 responden menyatakan

puas, dan yang menyatakan sangat puas terdapat 32% atau 20 responden. Secara keseluruhan, indikator kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan karyawan mencapai 83,23 sehingga masuk ke dalam kategori “sangat puas” yaitu pada rentang 80% - $\leq 100\%$. Hal ini menunjukkan bahwa respon karyawan Hj. Enong Bakery Martapura Kabupaten Banjar terhadap dimensi ini sudah sangat baik.

2) Kemampuan sistem informasi

Evaluasi terhadap nilai-nilai dalam pernyataan sehubungan dengan dimensi kemampuan sistem informasi mengindikasikan bahwa aspek ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan karyawan, seperti yang tercermin dalam gambar berikut ini.

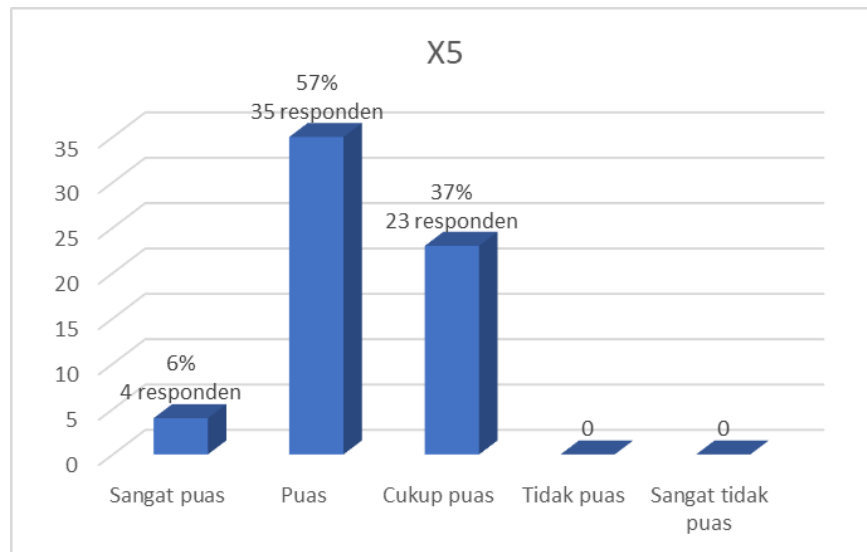
Gambar 4. 11
Frekuensi responden terhadap kemampuan sistem informasi (X4)



Gambar 4.11 menunjukkan bahwa respon karyawan pada indikator kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan sistem informasi atau X4, skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, kemudian dapat diketahui responden menyatakan cukup puas sebanyak 21% atau 13 responden, skor tertinggi sebesar 63% atau 39 responden menyatakan puas, dan yang menyatakan sangat puas terdapat 16% atau 10 responden. Secara keseluruhan, indikator kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan karyawan mencapai 79,03 sehingga masuk ke dalam kategori “puas” yaitu pada rentang 60% - $\leq 79,99\%$. Hal ini menunjukkan bahwa respon karyawan Hj.

Enong Bakery Martapura Kabupaten Banjar terhadap dimensi ini sudah baik.

Gambar 4. 12
Frekuensi responden terhadap kemampuan sistem informasi (X5)

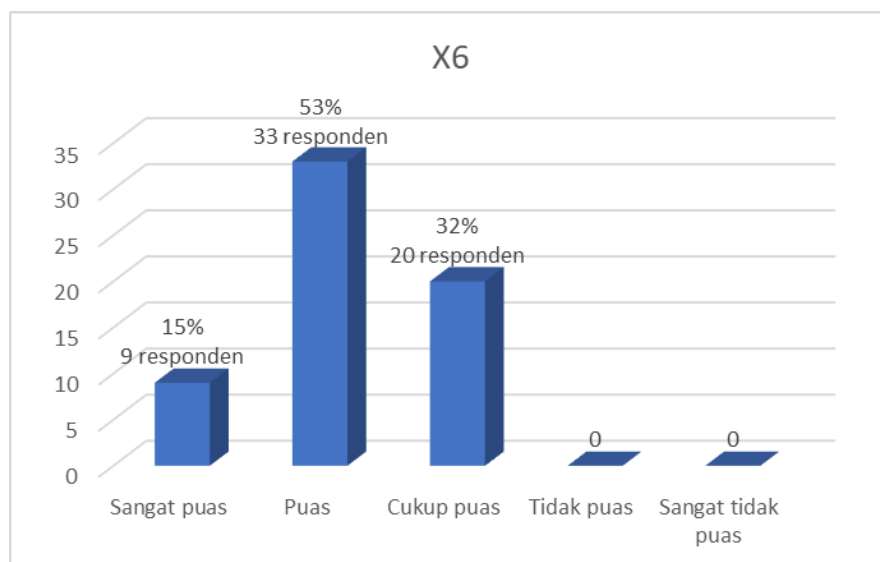


Sumber: Data diolah penulis (2023)

Gambar 4.12 menunjukkan bahwa respon karyawan pada indikator kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan sistem informasi atau X4, skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, kemudian dapat diketahui responden menyatakan cukup puas sebanyak 37% atau 23 responden, skor tertinggi sebesar 57% atau 35 responden menyatakan puas, dan yang menyatakan sangat puas terdapat 6% atau 4 responden. Secara keseluruhan, indikator

kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan karyawan mencapai 73,87% sehingga masuk ke dalam kategori “puas” yaitu pada rentang 60% - $\leq 79,99\%$. Hal ini menunjukkan bahwa respon karyawan Hj. Enong Bakery Martapura Kabupaten Banjar terhadap dimensi ini sudah baik.

Gambar 4. 13
Frekuensi responden terhadap kemampuan sistem informasi (X6)



Sumber: Data diolah penulis (2023)

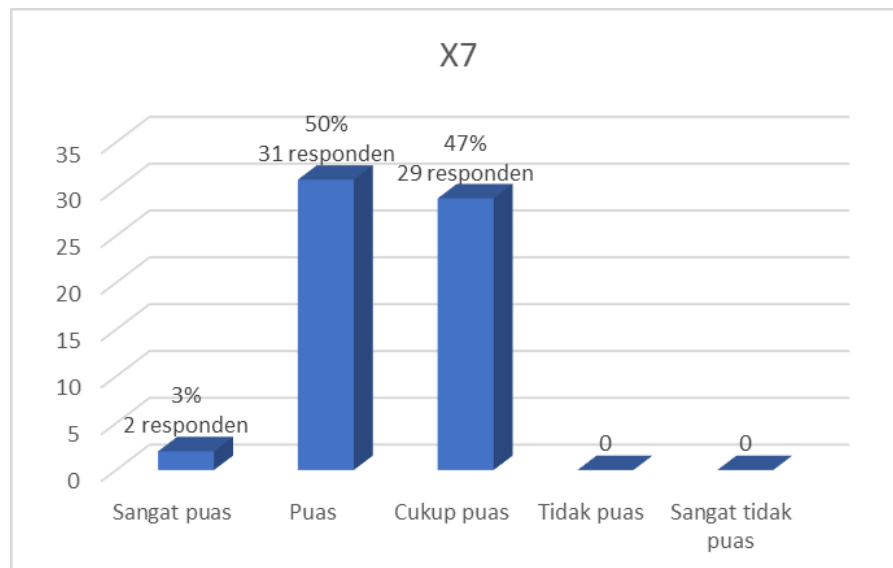
Gambar 4.13 menunjukkan bahwa respon karyawan pada indikator kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan sistem informasi atau X4, skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas,

kemudian dapat diketahui responden menyatakan cukup puas sebanyak 32% atau 20 responden, skor tertinggi sebesar 53% atau 33 responden menyatakan puas, dan yang menyatakan sangat puas terdapat 15% atau 9 responden. Secara keseluruhan, indikator kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan karyawan mencapai 76,45% sehingga masuk ke dalam kategori “puas” yaitu pada rentang 60% - ≤79,99% . Hal ini menunjukkan bahwa respon karyawan Hj. Enong Bakery Martapura Kabupaten Banjar terhadap dimensi ini sudah baik.

3) Motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan

Evaluasi nilai pernyataan pada dimensi motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan menunjukkan bahwa aspek motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan, sebagaimana terlihat dalam gambar 4. berikut ini.

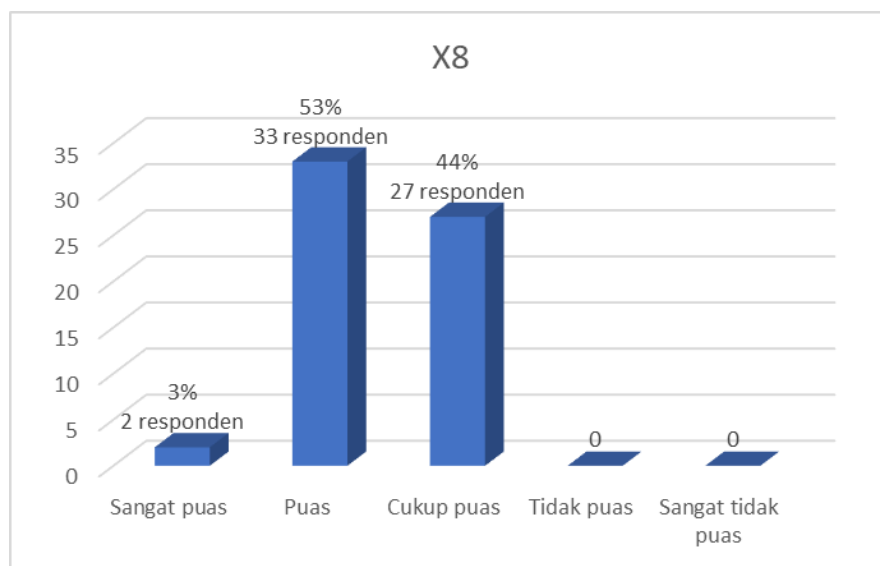
Gambar 4. 14
frekuensi responden terhadap motivasi, pemberdayaan,
dan keselarasan (X7)



Gambar 4.14 menunjukkan bahwa respon karyawan pada indikator kepuasan karyawan pada dimensi motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan atau X7, skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, kemudian dapat diketahui responden menyatakan cukup puas sebanyak 47% atau 29 responden, skor tertinggi sebesar 50% atau 31 responden menyatakan puas, dan yang menyatakan sangat puas terdapat 3% atau 2 responden. Secara keseluruhan, indikator kepuasan karyawan pada dimensi motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan mencapai 71,29% sehingga masuk ke dalam kategori “puas” yaitu pada

rentang 60% - $\leq 79,99\%$. Hal ini menunjukkan bahwa respon karyawan Hj. Enong Bakery Martapura Kabupaten Banjar terhadap dimensi ini sudah baik.

Gambar 4. 15
frekuensi responden terhadap motivasi, pemberdayaan,
dan keselarasan (X8)



Gambar 4.15 menunjukkan bahwa respon karyawan pada indikator kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan sistem informasi atau X4, skor terendah sebesar 0% atau sebanyak 0 responden (tidak ada) menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas, kemudian dapat diketahui responden menyatakan cukup puas sebanyak 44% atau 27 responden, skor tertinggi sebesar 53% atau 33 responden menyatakan puas, dan yang menyatakan sangat puas terdapat 3% atau 2 responden. Secara keseluruhan, indikator

kepuasan karyawan pada dimensi kemampuan karyawan mencapai 71,94% sehingga masuk ke dalam kategori “puas” yaitu pada rentang 60% - ≤79,99% . Hal ini menunjukkan bahwa respon karyawan Hj. Enong Bakery Martapura Kabupaten Banjar terhadap dimensi ini sudah baik.