

**ANALISIS KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN DI CINEPLEX 21 GRUP  
MANADO TOWN SQUARE 3 MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS**

*ANALYSIS OF JOB SATISFACTION AND EMPLOYEE PERFORMANCE AT CINEPLEX 21  
MANADO TOWN SQUARE 3 GROUP USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Oleh:  
**Sharon Thabita Waworuntu<sup>1</sup>**  
**Rita N. Taroreh<sup>2</sup>**  
**Greis M. Sendow<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

<sup>1</sup> [waworuntusharon@ymail.com](mailto:waworuntusharon@ymail.com)

<sup>2</sup> [rita.taroreh@unsrat.ac.id](mailto:rita.taroreh@unsrat.ac.id)

<sup>3</sup> [greis\\_sendow@gmail.com](mailto:greis_sendow@gmail.com)

**Abstrak:** Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk menganalisis Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Di Cineplex 21 Grup Manado Town Square 3 Menggunakan Importance Performance Analysis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Cineplex Grup Manado Town Square berjumlah 50 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh yaitu semua populasi dijadikan sampel. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 50 orang responden. Analisis data menggunakan importance performance analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kepuasan kerja karyawan Cineplex 21 Grup Manado Town Square 3 berada pada kategori cukup puas yang ditunjukkan oleh besarnya rata-rata tingkat kesesuaian (TKi). Untuk indikator pekerjaan, promosi dan rekan kerja berada pada kategori cukup puas dan untuk indikator upah dan pengawas berada pada kategori puas. Berdasarkan diagram kartesius indikator rekan kerja berada pada kuadran I, Indikator upah berada pada kuadran II, Indikator pekerjaan dan promosi berada pada kuadran 3 dan indikator pengawas berada pada kuadran IV. Kinerja karyawan Cineplex 21 Grup Manado Town Square 3 berada pada kategori baik yang ditunjukkan oleh besarnya rata-rata tingkat kesesuaian (TKi). Untuk indikator kualitas, ketetapan waktu dan kemandirian berada pada kategori sangat baik. Untuk indikator kuantitas dan komitmen kerja berada pada kategori baik dan untuk indikator efektivitas berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan diagram kartesius indikator kualitas, ketetapan waktu dan kemandirian berada pada kuadran II dan indikator kuantitas, efektivitas dan komitmen kerja berada pada kuadran III.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, Importance Performance Analysis*

**Abstract:** *The purpose of this study was to analyze job satisfaction and employee performance at Cineplex 21 Manado Town Square 3 Group using Importance Performance Analysis. This study uses a quantitative approach. The population in this study were 50 employees of the Manado Town Square Cineplex Group. The sampling technique used is saturated sampling, that is, all the population is sampled. The number of samples obtained as many as 50 respondents. Data analysis uses important performance analysis (IPA). The results showed that in general job satisfaction of Cineplex 21 Manado Town Square 3 employees was in the satisfied category as indicated by the average level of conformity (TKi). For indicators of work, promotions and co-workers are in the satisfied category and for indicators of wages and supervisors are in the satisfied category. Based on the Cartesian diagram, the co-workers indicators are in quadrant I, wage indicators are in quadrant II, employment and promotion indicators are in quadrant 3 and supervisor indicators are in quadrant IV. The performance of the employees of Cineplex 21 Manado Town Square 3 Group is in the good category as indicated by the average level of conformity (TKi). For quality indicators, timing and independence are in the very good category. For indicators of quantity and work commitment are in the good category and for indicators of effectiveness are in the fairly good category. Based on the Cartesian diagram, indicators of quality, timing and independence are in quadrant II and indicators of quantity, effectiveness and work commitment are in quadrant III.*

**Keywords:** *Job Satisfaction, Employee Performance, Importance Performance Analysis*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam sebuah unit usaha yang berorientasi keuntungan, sebuah perusahaan perlu untuk merancang strategi bisnis yang maksimal sehingga mencapai visi dan misi perusahaan tersebut. Faktor-faktor pendukung untuk mencapai tujuan ini adalah dengan mengikuti perkembangan teknologi, membentuk inovasi baru, dan mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten. Hal ini menjadi aset perusahaan yang berharga sehingga harus dikelola dan dijaga dengan baik sehingga dapat menghasilkan karyawan yang berkualitas dan dapat memberikan kontribusi yang optimal kepada perusahaan. Untuk memperoleh kinerja karyawan yang baik maka salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah kepuasan kerja karyawan atau job satisfaction yakni sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini tercermin dari moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja dari karyawan (Hasibuan, 2003) dalam (Febrianti & Prihatini, 2019).

Kepuasan kerja karyawan nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam luar pekerjaan. Dengan adanya kualitas kinerja yang baik, suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil. Sebaliknya kurang atau bahkan tidak adanya kualitas kinerja yang baik akan menghambat kinerja karyawan.

Di Indonesia, bisnis bioskop menjadi lebih meningkat seiring dengan perkembangan waktu, teknologi yang berkembang membuat bioskop semakin mengalami perkembangan dari dahulu sampai sekarang. Cinema XXI Manado Town Square 3 baru-baru ini dibuka pada 26 Februari 2016. Namun, dalam melaksanakan pekerjaannya, terdapat beberapa masalah dimana perusahaan mengalami penurunan produktivitas beberapa bulan terakhir akibat pandemi Covid-19. Hal ini menyebabkan pendapatan yang diperoleh mengalami penurunan. Namun, kedepannya pihak XXI tidak memiliki strategi bisnis tertentu. Pihaknya hanya akan terus melanjutkan promosi film yang ada serta menjalankan protokol kesehatan agar tidak terjadi kluster.

Faktor yang mempengaruhi ketidak puasanya karyawan bekerja disebabkan pengurangan karyawan secara mendadak selama covid yang berdampak juga dalam pengurangan gaji yang di dapat oleh karyawan.

Untuk menentukan tingkat pengukuran kepuasan dan kualitas kinerja karyawan, digunakan Importance Performance Analysis (Analisis Kinerja Penting) dengan tujuan untuk menemukan pencapaian dan layanan yang perlu dijaga dan ditingkatkan oleh XXI Manado Town Square.

Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut yang digunakan perusahaan dalam rangka meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kepuasan yang dirasakan dan kinerja yang dilakukan karyawan. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut perusahaan bagi kepuasan dan kinerja karyawan. Sehingga, akan nampak mana saja atribut-atribut dari perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya (Purnomo dan Riandadari, 2015). Keunggulan metode Importance Performance Analysis dibanding dengan metode yang lainnya yaitu dimana pihak manajer Cineplex 21 Group Mantos 3 dapat mengambil tindakan secara tepat dan cepat dalam mengatasi ketidakpuasan karyawan dan kinerja karyawan terhadap perusahaan. Sehingga diharapkan perusahaan dapat melakukan kiat-kiat dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan yang ada, sehingga target yang ditetapkan perusahaan bisa tercapai.

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka tujuan dari penelitan ini adalah untuk menganalisis kepuasan kerja dan kinerja karyawan di cineplex 21 group mantos 3 menggunakan *importance performance analysis*.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki individu terkait daya pikir dan daya fisik. Perilaku dan sifat dari individu ini ditentukan oleh faktor genetik dan lingkungan, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya (Hasibuan, 2013:244). Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan adalah kinerja SDM yang baik. Sumber daya manusia yang baik akan menunjang pencapaian tujuan perusahaan.

### Human Capital Management

Human Capital Management merupakan pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*expertise*), kemampuan (*ability*) dan keterampilan (*skill*) yang menjadikan manusia atau karyawan sebagai modal atau asset suatu perusahaan (Gaol, 2017) Human Capital Management dibutuhkan oleh para pekerja yang diperoleh melalui pendidikan maupun pelatihan (*on the job training*) untuk menunjang pengalaman kerja sangat diperlukan untuk menunjang kemampuan dalam memproduksi barang dan jasa dan meningkatkan produktivitas (Mankiw 2016)

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai level perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara harapan dan hasil yang diterima atau tingkat kinerja. Dengan kata lain, tingkat kepuasan membedakan antara kinerja yang dihasilkan dengan harapan (Umam & Hariastuti, 2018).

Menurut Munir dan Rahman (2016) Kepuasan kerja adalah perasaan dan pikiran seseorang terhadap pekerjaan yang diungkapkan kerja adalah perasaan dan pikiran seseorang terhadap pekerjaan yang diungkapkan secara afektif atau kognitif untuk beberapa derajat mendukung atau pengalaman buruk.

Terdapat 3 teori terkait kepuasan kerja antara lain:

1. *Discrepancy theory* (Teori Perbedaan)
2. *Equity theory* (Teori Keadilan)
3. *Two Factor Theory* (Teori Dua Faktor)

Selain teori terkait kepuasan kerja, terdapat indikator dalam mengukur tingkat kepuasan kerja yaitu:

1. Pekerjaan
2. Upah
3. Promosi
4. Pengawas
5. Rekan kerja

### **Kinerja Karyawan**

Menurut Mangkunegara (2016:67) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja atau performa dapat dilihat dari segala bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memaksimalkan perkembangan bisnis suatu perusahaan. Hasil dari kinerja karyawan ini bisa dinilai dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan juga kerjasama dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan.

Kinerja karyawan ialah suatu hasil kerja yang dapat dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan atas dasar kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2012: 34).

Mitchell dan Larson (2012:44) dalam Rumangkit dan Andriyani (2020) menjelaskan kinerja karyawan merujuk pada suatu hasil perilaku yang dinilai oleh beberapa kriteria atau standar mutu suatu hasil kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain:

1. Faktor personal/individual
2. Faktor kepemimpinan
3. Faktor tim
4. Faktor sistem
5. Faktor kontekstual

Selain indikator kepuasan kerja, terdapat juga indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan, diantaranya:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketetapan Waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian
6. Komitmen kerja

### **Penelitian Terdahulu**

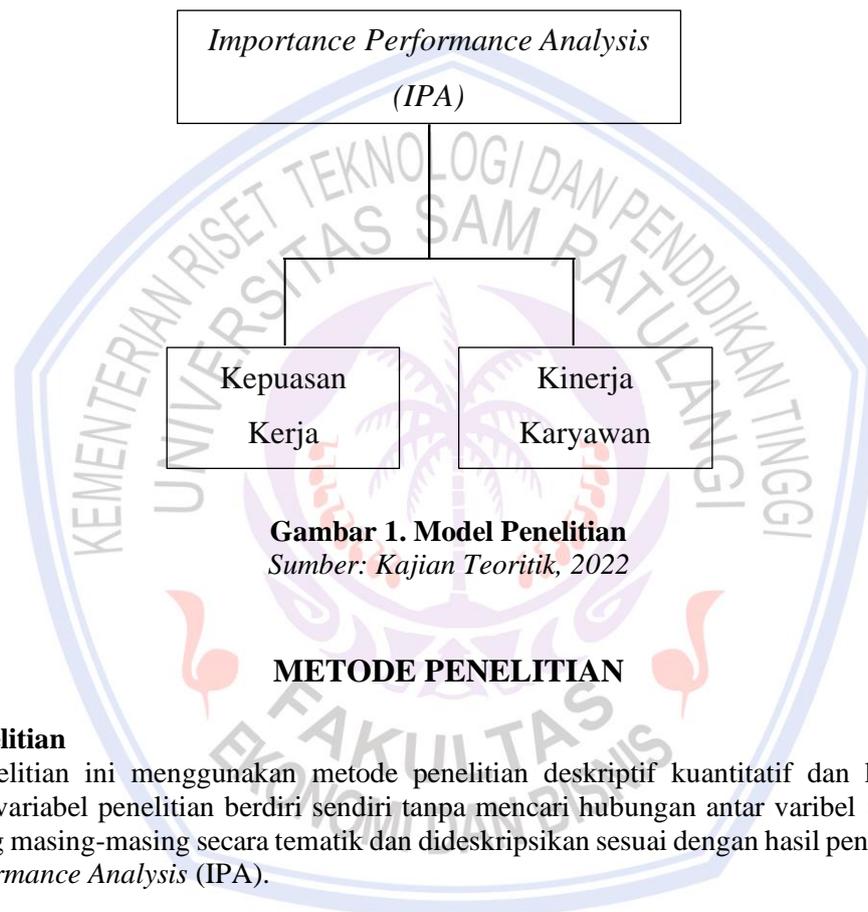
Lumentut, Pangemanan, Rumokoy (2016), dengan analisis kualitas layanan bioskop di manado menggunakan analisa tingkat kepentingan dan kinerja studi kasus XXI Manado Town Square 3. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif Kuantitatif menggunakan metode *Importance and Performance Analysis*. Dengan hasil penelitian XXI Manado Town Square 3 lebih membentuk pelayanan yang baik dan

meningkatkan kinerja mereka sehingga konsumen menjadi puas yang secara tidak langsung tujuan perusahaan tercapai.

Noor Arifin (2017), meneliti tentang analisis kualitas kehidupan kerja, kinerja, dan kepuasan kerja pada CV. Duta Senenan Jepara. Hasil dari penelitian ini mendapati bahwa kualitas kehidupan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerjanya; kepuasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Roby Irzal Maulana (2019) dengan judul penelitian analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan loyalitas pelanggan (studi kasus pada Bengkel Yamaha Tangsel). Hasil dari penelitian ini menunjukna kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap karyawan dan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta kinerja karyawan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

## Model Penelitian



**Gambar 1. Model Penelitian**  
Sumber: *Kajian Teoritik, 2022*

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Penelitian deskriptif karena variabel penelitian berdiri sendiri tanpa mencari hubungan antar variabel (Sugiyono 2012:53), kemudian dihitung masing-masing secara tematik dan dideskripsikan sesuai dengan hasil penelitian menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

### Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada Cineplex 21 Grup Manado Town Square yang berjumlah 50 orang. Penentuan besaran pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode sampling jenuh sehingga besaran sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang atau seluruh populasi penelitian.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdapat 2 jenis yaitu primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari karyawan yang bekerja pada Cineplex 21 Grup Manado Town Square 3 dengan cara membagikan kuesioner (angket penelitian) dan diisi secara langsung. Sedangkan data sekunder yang merupakan olahan data yang sudah ada, diperoleh melalui arsip tahunan karyawan/i yang memilih untuk keluar dari pekerjaannya dengan alasan tertentu. Selain itu juga dapat diperoleh dari penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu

1. Teknik kuisioner, yang diurutkan berdasarkan tingkat kepentingan dengan skala likert (1 sampai 5)
2. Teknik observasi, dimana peneliti mengamati langsung terkait kinerja karyawan dan kepuasan kerja
3. Teknik wawancara, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan karyawan/i di Cineplex 21 Grup Manado Town Square 3

### Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA merupakan sebuah instrumen yang digunakan untuk membantu analisis membandingkan antara kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan dengan kepuasan kerja yang diharapkan. Kesesuaiannya adalah hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, Xi merupakan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, sedangkan Yi merupakan tingkat kinerja karyawan terhadap perusahaan. Tingkat harapan dari kualitas kinerja karyawan adalah seberapa penting suatu kepuasan yang dirasakan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Sedangkan tingkat kinerja karyawan (TKi) merupakan hasil dari kepuasan kerja yang dirasakan langsung oleh karyawan dari dalam perusahaan.

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

- Xi : Skor Penilaian tingkat kinerja/performance  
 Yi : Skor Penilaian tingkat harapan/importance  
 TKi : Tingkat Kepuasan dan Kinerja responden

#### 1. Indeks Tingkat Kesesuaian Kinerja

**Tabel 1. Interpretasi Tingkat Kesesuaian Kinerja**

Interval	Klasifikasi
95%-100%	Sangat Baik
85-94%	Baik
70-84%	Cukup Baik
<70%	Tidak Baik

Sumber: data diolah, 2021

#### 2. Indeks Kepuasan Karyawan

**Tabel 2. Kriteria Interpretasi Skor**

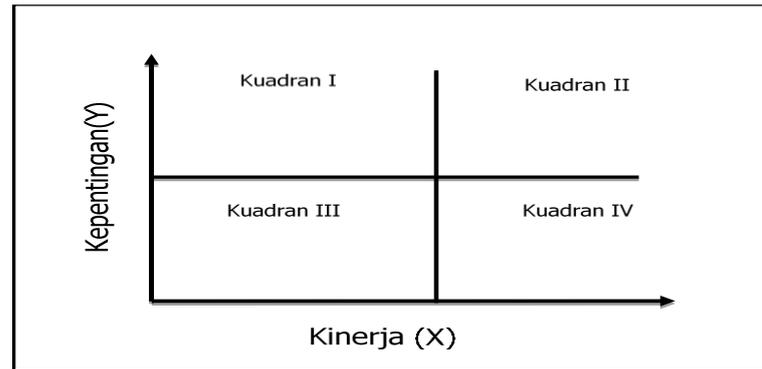
Nilai Interpretasi	Kriteria IKK
0% - 50%	Tidak Puas
51% - 80%	Cukup Puas
81%-100%	Sangat Puas

Sumber: data diolah, 2021

#### 3. Diagram Kartesius

Diagram kartesius dibuat dengan suatu bagan yang dua bagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Variabel X (Sumbu horizontal) dan Y (Sumbu vertical) masing-masing akan mengisi skor tingkat kenyataan dan skor diagram kartesius.

Kuadran I (*Concentration These*) wilayah yang berisi faktor-faktor yang dianggap penting tetapi pada implementasinya belum sesuai harapan karyawan atau tingkat kepuasan karyawan masih rendah. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) wilayah yang berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh karyawan dan sudah sesuai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan. Kuadran III (*Low Priority*) wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh karyawan, dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Kuadran IV (*Possible Overkill*) wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh karyawan, dan dirasakan terlalu berlebihan.



**Gambar 2. Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis**

*Sumber: Diadaptasi dari Martilla dan James, 1977*

## HASIL PENELITIAN

### Deskripsi Hasil

#### Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji coba soal kuesioner kepada 50 responden, diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja Berdasarkan Harapan**

	Item	Pearson Cor	Nilai Signifikan	Keter-Angan
Kepuasan Kerja Karyawan	Item 1	0.489	0.000	Valid
	Item 2	0.541	0.000	Valid
	Item 3	0.635	0.000	Valid
	Item 4	0.639	0.000	Valid
	Item 5	0.498	0.000	Valid

*Sumber: data diolah, 2021*

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja Berdasarkan Kenyataan**

	Item	Pearson Cor	Nilai Signifikan	Keter-Angan
Kepuasan Kerja Karyawan	Item 1	0.757	0.000	Valid
	Item 2	0.788	0.000	Valid
	Item 3	0.721	0.000	Valid
	Item 4	0.712	0.000	Valid
	Item 5	0.753	0.000	Valid

*Sumber: data diolah, 2021*

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan Berdasarkan Harapan**

	Item	Pearson Cor	Nilai Signifikan	Keter-Angan
Kinerja Karyawan	Item 1	0.765	0.000	Valid
	Item 2	0.674	0.000	Valid
	Item 3	0.735	0.000	Valid
	Item 4	0.611	0.000	Valid
	Item 5	0.752	0.000	Valid
	Item 6	0.653	0.000	Valid

*Sumber: data diolah, 2021*

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan Berdasarkan Kenyataan**

	Item	Pearson Cor	Nilai Signifikan	Keter-Angan
Kinerja Karyawan	Item 1	0.725	0.000	Valid
	Item 2	0.623	0.000	Valid
	Item 3	0.501	0.000	Valid
	Item 4	0.821	0.000	Valid
	Item 5	0.705	0.000	Valid
	Item 6	0.764	0.000	Valid

Sumber: data diolah, 2021

Dari empat tabel di atas, terlihat dari masing-masing item terhadap jumlah total skor masing-masing pernyataan seluruhnya menghasilkan pearson correlation diatas 0.30 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka keseluruhan item pernyataan variabel penelitian adalah valid.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas**

Nama Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
Kepuasan Kerja (Harapan)	0.820	Reliabel
Kepuasan Kerja (Kenyataan)	0.799	Reliabel
Kinerja Karyawan (Harapan)	0.788	Reliabel
Kinerja Karyawan (Kenyataan)	0.784	Reliabel

Sumber: data diolah, 2021

Uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki koefisien alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuisioner adalah reliabel. semua pernyataan pada kuesioner dinilai reliabel karena Nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Item pada setiap variabel > 0.60.

### Hasil Analisis Data

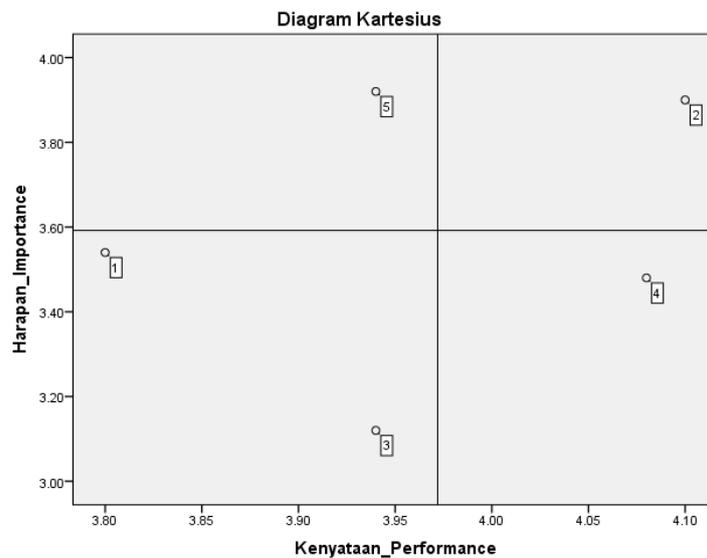
**Tabel 8. Importance Performance Analysis (IPA) Kepuasan Kerja**

No	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$	Kriteria
<b>Kepuasan Kerja</b>					
1.	Pekerjaan dan isi tugas yang dilakukan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki	3.8	3.54	93.15	Sangat Puas
2.	Upah yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan	4.1	3.9	95.12	Sangat Puas
3.	Perusahaan memberikan kenaikan jabatan dan kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja	3.94	3.12	79.18	Cukup Puas
4.	Atasan memberikan perintah dan petunjuk dalam melaksanakan pekerjaan sehingga memudahkan karyawan untuk bekerja	4.08	3.48	85.29	Sangat Puas
5.	Rekan kerja selalu berkomunikasi dengan baik dalam melaksanakan pekerjaan	3.94	3.92	99.49	Sangat Puas
<b>Rata - rata</b>		<b>3.97</b>	<b>3.59</b>	<b>79.44</b>	

Sumber: data diolah, 2021

Penempatan posisi masing-masing pernyataan dapat dilihat pada diagram kartesius yang dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata untuk kepuasan kerja tingkat kepentingan (Y) yaitu sebesar 3.97 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 3.59. Diagram kartesius yang dibagi menjadi empat bagian yaitu kuadran I, II, III, dan IV sesuai dengan tingkatan masing-masing. Pada kuadran I

terdapat indikator 5 sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi antar sesama karyawan sesuai dengan harapan dari karyawan atau tingkat kepuasan kerja



**Gambar 3. Diagram Kartesius Kepuasan Kerja**

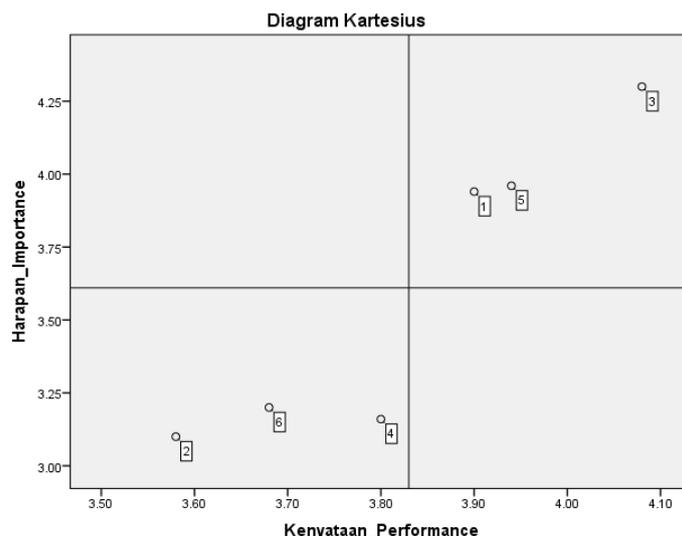
Sumber: data diolah, 2021

**Tabel 9. Importance Performance Analysis (IPA) Kinerja Karyawan**

No	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$	Kriteria
<b>Kinerja Karyawan</b>					
1.	Saya menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan keterampilan serta kemampuan saya	3.9	3.94	100%	Sangat Baik
2.	Saya menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari karyawan yang lain, untuk jenis pekerjaan yang sama saya bisa menyelesaikannya dengan waktu yang lebih cepat.	3.58	3.1	86.59%	Baik
3.	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sehingga saya bisa memaksimalkan waktu yang tersedia untuk melakukan pekerjaan atau aktivitas lain	4.08	4.3	100%	Sangat Baik
4.	Saya menggunakan sumberdaya dalam organisasi dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumberdaya	3.8	3.16	83.16%	Cukup Baik
5.	Saya mampu mengerjakan pekerjaan saya dengan mandiri.	3.94	3.96	100%	Sangat baik
6.	Saya melakukan pekerjaan saya dengan penuh tanggung jawab dan komitmen untuk kemajuan organisasi.	3.68	3.2	86.96%	Baik
<b>Rata - rata</b>		<b>3.97</b>	<b>3.59</b>	<b>93.94%</b>	

Sumber: data diolah, 2021

Penempatan posisi masing-masing indikator dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata untuk kinerja karyawan tingkat kepentingan (Y) yaitu 3.83 dan nilai rata – rata tingkat kinerja (X) adalah 3.61.



**Gambar 4. Diagram Kartesius Kinerja Karyawan**

*Sumber: data diolah, 2021*

### Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, secara keseluruhan tingkat kesesuaian (Tki) antara kinerja terhadap aspek-aspek pelayanan dengan harapan karyawan untuk merasakan kepuasan kerja berada di angka 79.44%. Hal ini dapat diartikan bahwa rata-rata tingkat kepuasan kerja karyawan secara umum berada pada kategori cukup puas. Selain itu, berdasarkan diagram kartesius indikator rekan kerja selalu berkomunikasi dengan baik dalam melaksanakan pekerjaan berada pada kuadran I, indikator upah yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan berada pada kuadran II. Pada kuadran III indikator pekerjaan dan isi tugas yang dilakukan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki serta perusahaan memberikan kenaikan jabatan dan kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja. Selanjutnya indikator atasan memberikan perintah dan petunjuk dalam melaksanakan pekerjaan sehingga memudahkan karyawan untuk bekerja berada pada kuadran IV.

Hasil analisis menggunakan IPA terhadap kinerja karyawan menunjukkan secara keseluruhan bahwa tingkat kesesuaian (Tki) antara kinerja aspek-aspek pelayanan terhadap harapan karyawan terkait dengan kinerja actual karyawan mencapai angka 93.94%. Berdasarkan angka tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja karyawan Cineplex 21 Grup Manado Town Square 3 secara umum berada pada kategori baik.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja karyawan Cineplex 21 Grup Manado Town Square 3 sesuai hasil analisis tingkat kesesuaian (Tki) berada dalam kategori cukup puas, dengan lima indikator yang tersebar pada masing-masing kuadran diagram kartesius.
2. Kinerja karyawan Cineplex 21 Grup Manado Town Square 3 berada pada kategori baik berdasarkan besarnya rata-rata tingkat kesesuaian (Tki). Dalam diagram kartesius indikator kualitas, ketetapan waktu dan kemandirian berada pada kuadran II. Indikator kuantitas, efektivitas dan komitmen kerja berada pada kuadran III.

### Saran

Berdasarkan hasil analisa data, maka diajukan beberapa saran yang dapat memberi manfaat:

1. Bagi perusahaan Cineplex 21 Grup Manado Town Square 3 lebih meningkatkan komunikasi terhadap sesama rekan kerja dimana indikator ini dianggap penting namun belum sesuai dengan yang dirasakan oleh karyawan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, agar memilih variable yang lebih bervariasi terkait penelitian menggunakan *importance performance analysis* (IPA) supaya penelitian guna pengembangan manajemen SDM lebih baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, N. 2017. Analisis Kualitas Kehidupan Kerja, Kinerja, Dan Kepuasan Kerja Pada CV. Duta Senenan Jepara. *Jurnal Economia*, Vol.8 No.1. <https://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/download/797/621>
- Febrianti, F., Prihatini, A.E. 2019. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan CV Laksana Ditinjau Dari Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Studi Pada Karyawan Bagian Body &Rangka. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 8, No. 3. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/24098/0>
- Lumentut, P.I., Pangemanan, S.S., dan Rumokoy, F.S. 2016. Analisis Kualitas Layanan Bioskop Di Manado Menggunakan Analisa Tingkat Kepentingan Dan Kinerja studi Kasus XXI Manado Town Square 3. *Jurnal EMBA*, Vol.4 No.5. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/13805/1331>
- Mankiw, N. G., & Reis, R. (2016). What measure of inflation should a central bank target?. *Journal of the European Economic Association*, 1(5), 1058-1086. <https://academic.oup.com/jeea/article-abstract/1/5/1058/2280799?login=false>
- Mangkunegara, A. P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maulana, R.I. 2019. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Bengkel Yamaha Tangsel). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol.7 No. 2. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU/article/download/13880/14166>
- Munir, R., Rahman, R. 2015. *Determining Dimensions of Job Satisfaction using Factor Analysis*. Science direct *Procedia Economics and Finance*. 37 ( 2016 ) 488 – 496
- Purnomo, D., Riandadari, D. 2015. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di PT Arina Parama Jaya Gresik. *J. Tek. Mesin*, Vol. 03, No. 3, pp. 54–63, 2015, <https://core.ac.uk/download/pdf/230802906>
- Rumangkit, S., Andriyani, N. 2020. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Sektor Pembangkit Tarahan Lampung Selatan. *Jurnal TECHNOBIZ*, Vol. 3, No. 1. <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/technobiz/article/download/640/389>
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. <http://repository.unjani.ac.id/repository/365f01e6bd7fe5f0697fc659bf16d324.pdf>
- Umam, R. K., Hariastuti, N. P. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*. <http://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/view/366/231>