

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN
METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) PADA
HOTEL COMO UMA CANGGU**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

**NI PUTU SUKMA DEWI
NIM 1915744080**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN
METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) PADA
HOTEL COMO UMA CANGGU**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

**NI PUTU SUKMA DEWI
NIM 1915744080**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel COMO Uma Cangu
2. Penulis :
 - a. Nama : Ni Putu Sukma Dewi
 - b. NIM : 1915744080
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 20 Agustus 2023

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. phil. Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc

NIP. 197703052001121001

Pembimbing II



Dr. Drs. Majid Wajdi, M.Pd.

NIP. 196212081990111001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN
METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)
PADA HOTEL COMO UMA CANGGU

Oleh

NI PUTU SUKMA DEWI

NIM: 1915744080

Disahkan

Ketua Penguji

Dr. phil. Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd.,M.Sc

NIP 197707052001121001

Penguji I

Ida Bagus Gede Dananjaya, S.E.,M.M.

NIP 20211007

Penguji II

I Wayan Sukarta, SE.,M.Agb.

NIP 19005191989101001

Mengetahui

Jurusan Administrasi Bisnis





Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph. D

NIP 196409291990032003

Badung, 20 Agustus 2023

Prodi Manajemen Bisnis Internasional



Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M

NIP 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Jika jatuh adalah hujan dan bangkit adalah matahari maka kita butuh keduanya
untuk melihat pelangi”

Persembahan :

Puji syukur penulis panjatkan dihadapan Tuhan Yang Maha Esa beserta berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel COMO Uma Cangu” tepat pada waktu yang telah ditentukan. Atas terselesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua tercinta; Bapak I Made Sumandi dan Ibu Ni Gusti Ayu Sri Mahayani, yang telah memberikan dukungan baik moril maupun non-moril secara maksimal serta doa yang tiada henti dipanjatkan untuk kesuksesan peneliti.
2. Adik tercinta; I Made Putra Wardiana, yang telah memberikan dukungan dan semangat selama pengerjaan skripsi ini
3. Teman tercinta; Ni Kadek Gita Suardani, yang telah menjadi rekan yang baik dan sangat mendukung penelitian ini.
4. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini akan menjadi lebih sempurna jika penulis mendapatkan masukan dari pembaca, oleh karena itu penulis berharap untuk mendapatkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam menyempurnakan Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata dapat penulis katakan semoga Skripsi Riset Terapan ini dapat memberikan kontribusi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya dengan lebih sempurna kedepannya.

Badung, 20 Agustus 2023



Penulis

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ni Putu Sukma Dewi
NIM : 1915744080
Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis
Internasional/Administrasi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul:

“Analisis Kepuasan Kerja Karyawan dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel COMO Uma Canguu”

adalah memang benar asli karya saya.

Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 20 Agustus 2023

Yang menyatakan



Ni Putu Sukma Dewi
NIM 1915744080

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul analisis kepuasan kerja karyawan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel COMO Uma Cangu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dan upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan dilakukan dengan metode pengumpulan data melalui kusioner. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif dan dilanjutkan ke metode *Importance Performance Analysis*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan COMO Uma cangu dengan sampel sebanyak 67 orang melalui probability sampling. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan kuadran interpretasi dari diagram kartesius yaitu pada kuadran I terdapat 4 atribut yang terdiri atas 3 indikator meliputi Promosi Jababan, Rekan Kerja, dan Atasan. Hasil tingkat kesesuaian adalah sebesar 85,56% sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum kepuasan kerja karyawan COMO Uma Cangu untuk atribut-atribut yang diuji adalah baik.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Importance Performance Analysis

ABSTRACT

This study is entitled analysis of employee job satisfaction using the IPA (Importance Performance Analysis) method at COMO Umal Canggu Hotel. This study aims to determine the level of employee job satisfaction and efforts to increase employee job satisfaction. This type of research is quantitative research with a descriptive approach and is carried out by collecting data through questionnaires. The analysis technique used is descriptive statistics and is continued to the Importance Performance Analysis method. The population of this study were all COMO Uma Canggu employees with a sample of 67 people through probability sampling. The results of the importance performance analysis show the quadrants of the interpretation of the Cartesian diagram, namely in quadrant I there are 4 attributes consisting of 3 indicators including Job Promotion, Colleagues, and Superiors. The result of the conformity level is 85.56% so that it can be said that in general the job satisfaction of COMO Uma Canggu employees for the attributes tested is good.

Keyword: *Job Satisfaction, Importance Performance Analysis*

PRAKATA

Om Swastyastu,

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel COMO Uma Canggu” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi syarat dalam menyelesaikan kuliah untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada program studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan serta memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikann kesempatan penulis dalam mengikuti pendidikan serta memberikan fasilitas selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk belajar di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta motivasi selama pembuatan skripsi ini.

4. Bapak Dr. phil Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd.,M.Sc selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan penuh kesabaran memberikan motivasi, saran dan petunjuk untuk kelancaran skripsi ini.
5. Bapak Dr. Drs. Majid Wajdi. M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah dengan penuh kesabaran memberikan motivasi, saran dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, yang telah mendidik serta memberikan pengetahuan teoritis melalui pengajaran mata kuliah dari semester I hingga Semester VII sehingga dapat digunakan penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh karyawan di lingkungan Jurusan Administrasi Bisnis, yang telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat.

Badung, 20 Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| SKRIPSI..... | i |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DATA TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 12 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 12 |
| 2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia | 12 |
| 2.1.2 Karyawan | 13 |
| 2.1.3 Kepuasan Kerja | 14 |
| 2.1.4 Teori – Teori Kepuasan Kerja..... | 14 |
| 2.1.5 Dimensi Kepuasan Kerja..... | 16 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 17 |
| 2.3 Kerangka Teoritis..... | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 25 |
| 3.1 Tempat Penelitian..... | 25 |
| 3.2 Jenis Penelitian | 25 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 3.3 | Objek Penelitian | 25 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel | 26 |
| 3.5 | Teknik Sampling..... | 27 |
| | Tabel 3.1 jumlah sampel | 28 |
| 3.6 | Data Penelitian..... | 28 |
| 3.6.1 | Jenis Data | 28 |
| 3.6.2 | Sumber Data..... | 29 |
| 3.6.3 | Teknik Pengumpulan Data..... | 30 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data | 31 |
| 3.7.1 | Uji Validitas | 31 |
| 3.7.1. | Uji Reliabilitas | 32 |
| 3.7.2 | <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> | 32 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 38 |
| 4.1 | Gambaran Umum Khalayak Sasaran | 38 |
| 4.1.1 | Sejarah Berdirinya..... | 38 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi Perusahaan..... | 39 |
| 4.1.3 | Logo Perusahaan | 40 |
| 4.1.4 | Strutur Organisasi Perusahaan | 40 |
| 4.1.5 | Bidang Usaha COMO Uma Cunggu | 45 |
| 4.2 | Hasil Analisis dan Pembahasan | 51 |
| 4.2.1 | Hasil Analisis | 51 |
| 4.2.2 | Pembahasan..... | 71 |
| 4.3 | Implikasi Hasil Penelitian..... | 84 |
| 4.3.1 | Implikasi Teoritis | 84 |
| 4.3.2 | Implikasi Praktis | 85 |
| BAB V 87 | | |
| PENUTUP..... | | 87 |
| 5.1 | Kesimpulan | 87 |
| 5.2 | Saran..... | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 90 |
| LAMPIRAN..... | | 93 |

DATA TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Como Uma Cunggu Tahun 2022 | 4 |
| Tabel 1.2 Hasil Pra-Survey Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel COMO Uma Cunggu | 5 |
| Tabel 1.3 Persentase Jumlah Ketidakhadiran (Absensi) Karyawan pada tahun 2022..... | 6 |
| Tabel 1.4 Data Turnover Karyawan Tahun 2022..... | 7 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 17 |
| Tabel 3.1 Jumlah sampel..... | 28 |
| Tabel 3.2 Interpretasi tingkat kesesuaian | 34 |
| Tabel 4.1 Persentase usia responden | 51 |
| Tabel 4.2 Persentase jenis kelamin responden..... | 52 |
| Tabel 4.3 Persentase pendidikan responden..... | 53 |
| Tabel 4.4 Persentase lama kerja responden..... | 53 |
| Tabel 4.5 Uji validitas tingkat kinerja..... | 55 |
| Tabel 4.6 Uji validitas tingkat kepentingan | 56 |
| Tabel 4.7 Tabel uji reliabilitas | 57 |
| Tabel 4.8 Tabel rata-rata tingkat kesesuaian..... | 60 |
| Tabel 4.9 Keputusan action..... | 62 |
| Tabel 4.10 Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan | 65 |
| Tabel 4.11 Tabel kuadran I | 69 |
| Tabel 4.12 Tabel kuadran II | 69 |
| Tabel 4.13 Tabel kuadran III..... | 70 |
| Tabel 4.14 Tabel kuadran IV | 71 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2. 1 Kerangka pikiran | 24 |
| Gambar 3. 1 Diagram Kartesius Atribut Tingkat Kepuasan | 36 |
| Gambar 4.1 Struktur organisasi perusahaan..... | 41 |
| Gambar 4.2 Atribut dalam kuadran..... | 68 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 : Kusioner Penelitian

Lampiran 3 : Tabulasi Data Kusioner

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6 : Diagram Kartesius

Lampiran 7 : Riwayat Hidup Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang terkenal ke mancanegara, dan peran pariwisata dalam perekonomian sudah tidak dapat diragukan lagi. Sektor pariwisata dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), pada sektor retribusi dari pengunjung. Dengan adanya pengunjung yang akan berdampak pada objek wisata, hotel dan restoran. Selain itu dapat mendorong adanya penanaman modal dalam industri pariwisata. Maka dari itu tidak heran apabila Pariwisata di Bali merupakan salah satu sektor penyumbang devisa terbesar bagi negara Indonesia.

Banyaknya hotel di Bali membuat persaingan antar satu hotel dengan hotel yang lainnya sangat berat, hal ini memacu hotel agar tetap bertahan dan mampu bersaing dengan para kompetitornya. Kemajuan suatu hotel dapat dilihat dari kepuasan tamu yang menginap di hotel tersebut. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada tamu pihak hotel harus memiliki pelayanan yang baik. Dalam suatu sistem operasional hotel, potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan, oleh karena itu perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin (Sutrisno, 2011). Suatu perusahaan

membutuhkan sumber daya manusia yang produktif serta mempunyai keahlian dan pendidikan yang menunjang, sehingga perusahaan melakukan suatu tindakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Sumber Daya Manusia menjadi asset paling berharga bagi suatu perusahaan, tanpa keberadaan manusia maka sulit bagi sumber daya perusahaan untuk menambah nilainya atau dalam menciptakan keuntungan. Terlebih lagi perusahaan yang memberi penawaran jasa pelayanan, di mana SDM berperan penting selaku ujung tombak perusahaan. Setiap Organisasi atau Perusahaan mengharapkan suatu keberhasilan dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat di era ini. Demi tercapainya keberhasilan perusahaan perlu adanya pengadaan sumber daya manusia berkualitas. Meski digunakannya teknologi canggih apapun itu perusahaan namun tanpa kehadiran tenaga kerja yang cakap maka akan sangat sulit bagi perusahaan akan mencapai sasaran tujuannya. Maka dari itu, pentingnya manajemen SDM bagi sebuah perusahaan untuk memanfaatkan, mengelola, dan mengatur karyawannya sehingga dapat difungsikan secara lebih produktif guna mencapai tujuan perusahaan. Dalam manajemen SDM di perusahaan, hal penting yang harus diperhatikan yaitu kepuasan kerja yang diterima oleh pekerja itu sendiri. Dimana ketika karyawan merasakan kepuasan atas pekerjaan dan perusahaannya maka mereka akan lebih mengerahkan kualitas dan kemampuannya untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik serta mendapatkan keuntungan bagi perusahaan. Tingkat kepuasan tinggi termasuk sikap positif akan pekerjaan yang dilakukannya, sementara karyawan

dengan tingkat kepuasan rendah memperlihatkan sikap negatif akan pekerjaan yang dilakukannya.

Kepuasan kerja merupakan reaksi positif seorang pekerja yang ditunjukkan dengan perasaan dan perilaku pekerjaannya lewat evaluasi pekerjaan selaku rasa kesenangan dan penghargaan dalam mendapatkan capaian nilai-nilai penting dalam bekerja (Afandi, 2018). Kepuasan kerja tentu dipengaruhi oleh sejumlah aspek yang melingkupi pekerja itu sendiri. Setiap individu mempunyai kepuasan kerja yang berbeda-beda, jika karyawan merasa kepuasan dalam pekerjaannya sehingga dapat berdampak positif menimbulkan rasa tanggung jawab atas tugas yang dimandatkan kepadanya. Keterlaksanaan tugas dan pekerjaan merupakan sebuah kewajiban bagi seorang pekerja di perusahaan. Sementara, kewajiban perusahaan adalah membuat karyawannya merasa puas bekerja diperusahaan supaya para karyawan mau terus bekerja dan memberikan loyalitas serta kemampuan mereka dalam menjalankan pekerjaan. Maka dapat dihasilkan kinerja yang baik dan berpengaruh pada keuntungan perusahaan.

Hotel COMO Uma Cangu merupakan hotel bintang lima yang berada di cangu. Hotel COMO Uma Cangu merupakan perusahaan yang beroperasi di bidang jasa akomodasi pariwisata (hotel) yang sebagian besar operasional perusahaan melibatkan karyawan. COMO Uma Cangu merupakan Hotel yang baru berdiri sejak November 2017 dan mulai beroperasi sejak Februari 2018 yang bertempat di Cangu yaitu di jalan Pantai Batu Mejan Echo Beach Cangu. COMO Uma Cangu memiliki beberapa fasilitas yang tersedia di dalam hotel seperti kamar hotel dengan total 119 kamar, Beach Club Restaurant, Glow

Restaurant, COMO Shambhala Spa, COMO Shambhala GYM, Play by COMO sebagai penitipan anak dan Surfshack sebagai tempat belajar untuk Surfing, dengan banyaknya fasilitas hotel yang ada menjadikan Hotel COMO Uma Canggu sebagai Hotel berbintang 5 dengan jumlah karyawan sebanyak 202 orang terbagi ke dalam 12 departemen, dan memiliki karakteristik karyawan lelaki sejumlah 144 orang dan perempuan sejumlah 58orang.

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Como Uma Canggu Tahun 2022

| Departemen | Karyawan |
|-------------------------|-----------------|
| A & G | 2 |
| Front Office | 22 |
| Housekeeping | 27 |
| Food & Beverage Kitchen | 37 |
| Food & Beverage Service | 37 |
| Sales & Marketing | 18 |
| COMO Shambhala | 12 |
| Activity | 4 |
| Engineering | 24 |
| Safety and Security | 6 |
| Finance | 11 |
| People and Culture | 2 |
| Total Employee | 202 |

Sumber : Data People & Culture COMO Uma Canggu, 2022

Tabel di atas menyatakan tentang jumlah karyawan yang bekerja di Hotel COMO Uma canggu per Desember 2022. Dengan jumlah karyawan yang mencapai 202 orang menjadikan sebuah tantangan bagi pihak Hotel untuk menyatukan persepsi dalam pekerjaan dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan.

Tabel 1.2 Hasil Pra-Survey Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel COMO Uma Cunggu

| Pertanyaan | Jumlah Responden | |
|---|------------------|--------------|
| | Setuju | Tidak Setuju |
| Saya merasa perusahaan sudah memberikan gaji karyawan sesuai dengan standar yang berlaku | 10 | 0 |
| Saya merasa promosi (kenaikan jabatan) sering terjadi di perusahaan | 3 | 7 |
| Saya merasa sudah bekerja dengan rekan kerja yang dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis satu dengan lainnya | 7 | 3 |
| Saya merasa atasan saya dapat memotivasi karyawan bawahannya dengan baik | 3 | 7 |
| Saya merasa pekerjaan yang diberikan saat ini sudah sesuai dengan kemampuan saya | 1 | 9 |

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Tabel 1.2 tersebut adalah hasil pra-survey yang dijalankan terhadap 10 orang karyawan Hotel COMO Uma Cunggu yang berasal dari Department *Engineering, Finance, F&B Service, Front Office, People & Culture, dan Activity*. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa ketidakpuasan karyawan terletak pada tiga indikator yaitu promosi, atasan, dan pekerjaan itu sendiri. Selanjutnya dari hasil wawancara terhadap beberapa karyawan didapatkanlah hasil mengenai kurangnya rasa kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akibat beban dari pekerjaan itu sendiri yang cukup berat. Seperti diketahui bahwa saat ini, industri perhotelan baru mulai bangkit dari dampak pandemi COVID-19 sehingga perusahaan berusaha memaksimalkan mungkin untuk dapat kembali seperti kondisi awal dengan sumber daya yang tentunya tidak sama dengan kondisi sebelum pandemi.

Hal itulah yang cukup membuat pekerjaan karyawan cukup lebih sulit dibandingkan kondisi sebelumnya.

Tabel 1.3 Persentase Jumlah Ketidakhadiran (Absensi) Karyawan pada tahun 2022

| No | Bulan | Jumlah Karyawan | Jumlah Hari Kerja | Jumlah Hari Kerja seharusnya | Jumlah hari Kerja yang hilang | Jumlah hari kerja senyatanya | Persentase absensi |
|-------------|-----------|-----------------|-------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| | | (Orang) | (Hari) | (Hari) | (Hari) | (Hari) | (%) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 = 3 x 4 | 6 | 7 = 5 - 6 | 8 = (6 : 5) x 100% |
| 1 | Januari | 161 | 21 | 3381 | 101 | 3280 | 2,98% |
| 2 | Februari | 162 | 20 | 3240 | 112 | 3128 | 3,45% |
| 3 | Maret | 164 | 23 | 3772 | 99 | 3673 | 2,62% |
| 4 | April | 165 | 20 | 3300 | 125 | 3175 | 3,78% |
| 5 | Mei | 165 | 23 | 3795 | 113 | 3682 | 2,97% |
| 6 | Juni | 169 | 22 | 3718 | 127 | 3591 | 3,41% |
| 7 | Juli | 174 | 21 | 3654 | 110 | 3544 | 5,17% |
| 8 | Agustus | 190 | 23 | 4370 | 126 | 4244 | 2,88% |
| 9 | September | 191 | 21 | 4011 | 109 | 3902 | 2,71% |
| 10 | Oktober | 198 | 22 | 4356 | 132 | 4224 | 3,03% |
| 11 | November | 199 | 23 | 4577 | 124 | 4453 | 2,70% |
| 12 | Desember | 202 | 21 | 4242 | 98 | 4144 | 2,31% |
| Jumlah | | | 264 | 46416 | 1382 | 45040 | |
| Rata - Rata | | | 22 | 3868 | 115 | 3753 | 3,17% |

Sumber: Data People & Culture COMO Uma Cangu, 2022

Mengacu Tabel 1.3 ditunjukkan bahwa tingkat absensi pada bulan Januari sampai dengan Desember 2022 rerata senilai 3,17%. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya tingkat absensi yang terbilang tinggi. Merujuk pendapat Rahayu, Widnyana and Gunadi (2022) bahwa tingkat absensi dibawah 3% tergolong masih wajar. Namun demikian, dihotel COMO Uma Cangu tingkat absensi melebihi 3%

maka dari itu seringkali karyawan yang absen dan bisa membuat kepuasan kerja masih termasuk rendah.

Tingkat absensi bukanlah satu-satunya parameter dalam mengukur tingkat kepuasan karyawan, namun juga dapat dilihat melalui tingkat *turnover* dari perusahaan tersebut. Adapun tabel Data *Turnover* Karyawan selama 1 tahun terakhir di COMO Uma Cunggu

Tabel 1.4 Data *Turnover* Karyawan Tahun 2022

| Bulan | Jumlah Awal Karyawan | Masuk (Orang) | Keluar (Orang) | Jumlah Akhir Karyawan | Rata-rata Karyawan | Presentase <i>Turnover</i> |
|---------------|----------------------|---------------|----------------|-----------------------|--------------------|----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 = 1+4:(2) | 6 =(3):(5)x100% |
| Januari | 161 | 1 | 0 | 162 | 161,5 | 0,00% |
| Februari | 162 | 4 | 2 | 164 | 163 | 1,23% |
| Maret | 164 | 1 | 0 | 165 | 164,5 | 0,00% |
| April | 165 | 2 | 1 | 165 | 165 | 0,61% |
| Mei | 165 | 4 | 0 | 169 | 167 | 0,00% |
| Juni | 169 | 7 | 2 | 174 | 171,5 | 1,17% |
| Juli | 174 | 18 | 2 | 190 | 182 | 1,10% |
| Agustus | 190 | 1 | 0 | 191 | 190,5 | 0,00% |
| September | 191 | 8 | 1 | 198 | 194,5 | 0,51% |
| Oktober | 198 | 1 | 0 | 199 | 198,5 | 0,00% |
| Nopember | 199 | 5 | 2 | 202 | 200,5 | 1,00% |
| Jumlah | 1938 | 52 | 10 | 1979 | 1958,5 | 5,61% |

Sumber: Data People & Culture COMO Uma Cunggu, 2022

Mengacu Tabel 1.4 ditunjukkan bahwa tingkat turnover pada tahun 2022 sebesar 5,61%. Maier dalam (Pristianti, 2016) mengungkapkan bahwa dinyatakan tinggi tingkat *turnover* jikalau pada capaian angka 5% ataupun bahkan melebihi.

Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan, dibutuhkan pengukuran indeks kepuasan kerja. Indeks ini diperoleh melalui membandingkan kenyataan yang dirasakan karyawan dengan harapan karyawan atas indikator kepuasan kerja.

Untuk itu, diperlukan uraian indikator apa saja yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Indikator yang hasilnya dirasakan baik perlu dipertahankan, sebaliknya, indikator yang hasilnya dirasa masih kurang, perlu ditingkatkan. Misalnya dengan membuat kebijakan yang dapat mendorong peningkatan kepuasan kerja karyawan. Oleh karenanya, diperlukan pemetaan indikator ke dalam suatu kuadran yang menampilkan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan.

Di sini peneliti memanfaatkan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) sebagai pengukuran tingkat kepuasan karyawan di Hotel COMO Uma Canggü. Metode IPA ini termasuk metode penelitian yang dilakukan melalui memperbandingkan tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Metode IPA ini sangat penting guna mengevaluasi kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan realita atas kinerja untuk mengkoordinasikan strategi daalam pengadaan penilaian kinerja berikutnya (Khan and Rahman, 2014). Pada kajian ini, fungsi utama metode IPA ini untuk menyajikan informasi yang menyangkut faktor-faktor kepentingan yang menurut karyawan sangatlah memengaruhi loyalitas dan kepuasannya, dan faktor kinerja yang menurut karyaawan perlu dilakukan peningkatan sebab belum memuaskannya kondisi saat ini. Hasil yang diperlihatkan dari informasi tersebut dapat manajemen gunakan untuk mengambil putusan demi keunggulan bersaing dapat dipertahankan. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aufa (2019), berjudul “Analisis Kepuasan Kerja dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Hotel Familie 2 Kota Metro” menunjukkan hasil bahwa Hotel Familia 2 mengalami tingkat

kepuasan kerja yaitu sedang. Ditunjukkan kuadran interpretasi dari diagram kartesius dalam Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa di kuadran B ada 15 atribut mencakup kepemimpinan, kreativitas, kejujuran, kemampuan, kesetiaan, sementara kuadran A ada 9 atribut mencakup lingkungan kerja, tingkat gaji, dan kompensasi tidak langsung.

Berdasarkan uraian diatas dapat dijadikan sebagai dasar dan alasan penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Kerja dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel COMO Uma Cunggu”.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada pemaparan penjelasan latar belakang di atas, sehingga rumusan masalah yang diajukan peneliti yaitu:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan pada Hotel COMO Uma Cunggu?
- b. Apa upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja pada Hotel COMO Uma cunggu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan permasalahan diatas, sehingga tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Diketuainya kepuasan kerja karyawan pada Hotel COMO Uma Cunggu
- b. Diketuainya upaya-upaya yang dapat dijalankan untuk mempertinggi peningkatan kepuasan kerja karyawan pada Hotel COMO Uma Cunggu

1.4 Manfaat Penelitian

Mengacu pada hasil penelitian, dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait antara lain:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharap dapat memberi tambahan pengalaman, pengetahuan dan mendalami kemampuan ilmu yang menyangkut Kepuasan Kerja karyawan dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja

- b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Peneliti

Menjadi media untuk mengaplikasikan teori-teori yang didapat sepanjang menempuh perkuliahan maka dapat berguna untuk memberi tambahan wawasan dan pengetahuan lebih memahami tentang kepuasan kerja.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan Hotel COMO Uma Cangu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Berdasarkan kriteria penilaian keseluruhan menggunakan perhitungan tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian 85,56 berada pada kategori Baik.
2. Berdasarkan analisis kuadran *Importance Performance Analysis* terdapat beberapa atribut pada kuadran I yang memerlukan perbaikan karena tingkat kinerjanya masih rendah dibandingkan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh karyawan. Adapun atribut-atribut tersebut adalah Senioritas bukan menjadi prioritas dalam kebijakan promosi jabatan di perusahaan ini, Rekan kerja memiliki motivasi kerja yang tinggi, Atasan mendengarkan saran, kritik dan masukan dari bawahan, dan Atasan dengan senang hati memberikan arahan dan bimbingan ketika bawahannya menemukan kesulitan dalam melakukan pekerjaannya.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran sebagai bahan pertimbangan serta proses peningkatan perbaikan yang lebih lanjut yang dapat diberikan berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan atribut Senioritas bukan menjadi prioritas dalam kebijakan promosi jabatan di perusahaan ini, perusahaan diharapkan melakukan penilaian kinerja terhadap karyawan sebelum mempertimbangkan karyawan untuk promosi jabatan. Penilaian kinerja tersebut harus dinilai berdasarkan tingkat kinerja dan kecakapan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan di perusahaan.
2. Berdasarkan atribut Rekan kerja memiliki motivasi kerja yang tinggi, perusahaan diharapkan melakukan evaluasi lebih lanjut terkait faktor-faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga kemudian dapat ditemukan solusi atas faktor-faktor yang memicu rendahnya motivasi kerja tersebut.
3. Berdasarkan atribut atasan mendengarkan saran, kritik dan masukan dari bawahan, pimpinan atau atasan di perusahaan diharapkan membuka ruang diskusi terhadap saran, kritik, dan masukan dari karyawan. Dengan demikian, karyawan dapat memberikan feedback mereka tentang kondisi di lapangan yang mereka hadapi setiap harinya dan pimpinan dapat menjadikan hal tersebut sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang akan berdampak pada kinerja perusahaan.

4. Berdasarkan atribut atasan dengan senang hati memberikan arahan dan bimbingan ketika bawahannya menemukan kesulitan dalam melakukan pekerjaannya, diharapkan pimpinan atau atasan memposisikan diri tidak hanya sebagai atasan saja namun juga sebagai partner kerja untuk bawahannya. Setiap karyawan memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing sehingga apabila mereka dihadapkan pada masalah yang tidak bisa diatasi sendiri maka disini tugas seorang atasan untuk membantu memberikan solusi kepada bawahannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, konsep dan indikator*. Edited by Zanafa. Pekanbaru: Pekanbaru Bisnis.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian : Suatu pendekatan praktek*. edisi IV Jakarta: Aneka Cipta.
- Arjun, I.K., Pradana, G.Y.K. and Suarmana, I.W.R. (2022) 'Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan', *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(12), pp. 3656–3673. doi:10.22334/paris.v1i12.268.
- Arya, A.A., Dharmayanti, G.A.. C. and Dewi, A.. D.P. (2018) 'Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT. Jaya Kusuma Sarana', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), pp. 10–27. Available at: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- Aufa, Z.A. (2019) *Analisis Kepuasan Kerja dengan Metode IPA (Importance Analysis Performance) di Hotel Familie 1 Kota Metro*. Institut Informatika dan Bisnins Darmajaya Bandar Lampung.
- Khan, I. and Rahman, Z. (2014) 'Influence of Experiential Marketing on Customer Purchase Intention: A Study of Passenger Car Market', *Management and Labour Studies*, 39(3), pp. 319–328. doi:10.1177/0258042X15572411.
- Mangkunegara, A.P. (2015) *Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan kedua belas*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Manulang (2002) *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugraha, N.C. and Yuniawan, A. (2017) 'Implementasi Importance and Performance Analysis (IPA) Dalam Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan (PNS) (Studi pada Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat, SNVT PJPA Pemali-Juana PAT dan PAB)', *Diponegoro Journal of ...*, 6, pp. 1–14. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/18020>.
- Nugraha, S. and Susanty, A.I. (2021) 'Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan Metode Gap Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt Bandung Express', *eProceedings of Management*, 8(5), pp. 5616–5626.
- Okpara, G.C. (2010) 'Stock Market Prices and the Random Walk Hypothesis: Further Evidence from Nigeria', *Journal of Economics and International Finance*, 2, pp. 49–57.
- Pristianti, P. (2016) *Pengaruh kepuasan kerja terhadap intensi Turnover pada karyawan bagian produksi di PT Interwork Indonesia Kabupaten*

Purbalingga, Jurnal Ecopsy.

- Purnaningsih, P.R. (2017) 'Pengukuran Kepuasan Pelanggan Hotel Xyz Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)', *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*, 1(1), pp. 31–36.
- Rahayu, N.K.R.P., Widnyana, I.W. and Gunadi, I.G.N.B. (2022) 'Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Garuda Indonesia Cabang Bali', *Jurnal Emas*, 3, pp. 227–236.
- Rahim, A.R. and Jusriadi, E. (2016) *Urgensi Manajemen*.
- Sarwono (2006) *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Septian, M.J. (2019) *Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di CV. Sinar Abadi Kelurahan Titi Papan Kecamatan Medan Deli*. UMSU Medan.
- Sihotang, F.P. and Oktarina, R. (2022) 'Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), pp. 1–12. doi:10.35957/jtsi.v3i1.2439.
- Sofyandi, H. (2008) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pertama. Jakarta: Graha Ilmu.
- Sugandi, D. (2020) 'Pengaruh Dimensi-Dimensi Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention (Studi pada KAP di Bandung)', *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(1), pp. 496–509.
- Sugiyono (2012) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto (2011) *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno, E. (2011) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tahir, M. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Promosi Jabatan Melalui Kompetensi Anggota Satbrimob Polda Sulawesi Selatan', *YUME: Journal of Management*, 2(20), p. 19. Available at: <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume>.
- Veithzal, R. (2010) *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Murai Kencana.
- Wibowo (2012) *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wiliandari, Y. (2019) 'Kepuasan Kerja Karyawan', *Society*, 6(2), pp. 81–95.
doi:10.20414/society.v6i2.1475.