

## PERSEPSI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA HOTEL MAHKOTA GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI

Oleh

Jemi Cahya Adi Wijaya<sup>1)</sup> & Danica Donna Novitasari<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Banyuwangi

<sup>1,2</sup>Politeknik Negeri Banyuwangi

Email: <sup>1</sup>[jemi.cahya@poliwangi.ac.id](mailto:jemi.cahya@poliwangi.ac.id) & <sup>2</sup>[danicadonna09@gmail.com](mailto:danicadonna09@gmail.com)

### Abstrak

Hotel Mahkota Genteng merupakan salah satu hotel bintang dua yang terletak di Kabupaten Banyuwangi. Pada operasionalnya tentu saja karyawan dituntut melakukan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang telah diberikan, agar terciptanya kinerja yang baik dari perusahaan maka sangat penting bagi pihak hotel untuk memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi persepsi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Mahkota Genteng. Jumlah populasi dalam penelitian ini 79 dengan sampel penelitian 40. Pengumpulan data menggunakan data primer melalui wawancara dan kuesioner dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima dimensi yang menentukan kepuasan kerja karyawan pada Hotel Mahkota Genteng, kesemuanya mendapatkan predikat baik atau memuaskan.

**Kata Kunci:** Hotel, Karyawan, Kepuasan Kerja & Analisis Deskriptif.

### PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata. Sejak beberapa tahun terakhir, industri perhotelan di wilayah Banyuwangi mengalami pertumbuhan yang pesat. Hotel Mahkota Genteng merupakan hotel bintang dua yang berada di Kabupaten Banyuwangi yang telah berdiri sejak tahun 1991. Pada kegiatan operasional sehari-hari pada Hotel Mahkota Genteng ini didukung oleh sembilan departemen yang masing-masing meliputi *Front Office, House Keeping, Food & Beverage Product, Food & Beverage Service, Accounting, Human Resources Department, Sales Marketing, Engineering dan Security*, dengan keseluruhan total karyawan berjumlah 79 karyawan.

Alasan pertama peneliti memilih objek penelitian pada Hotel Mahkota Genteng didasari pada review ulasan Google yang menyatakan bahwa Hotel Mahkota Genteng merupakan hotel bintang dua terbaik di Kabupaten Banyuwangi. Selanjutnya untuk

alasan kedua adalah tentang lama kerja karyawan yang bekerja pada Hotel Mahkota Genteng yang rata-rata telah bekerja selama lebih dari tiga tahun, bahkan terdapat beberapa karyawan yang telah bekerja lebih dari 20 tahun lamanya yaitu sejak awal hotel ini didirikan.

**Tabel 1. Lama Kerja Karyawan**

Lama Kerja	Jumlah Karyawan
≤ 5 Tahun	45
5 – 10 Tahun	24
10 – 15 Tahun	5
15 – 20 Tahun	3
≥ 20 Tahun	2
Total	79

Pada industri pariwisata, khususnya industri perhotelan atau *hospitality* perlu mendapatkan perhatian penuh, karena pada industri tersebut lebih banyak menjual jasa.

Sehingga yang menjadi perhatian utama bagi pelaku usaha perhotelan atau pekerja pada industri perhotelan adalah kepuasan kerja para karyawan, karena ketika karyawan bekerja dan mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya (Wardani et al, 2013). Sementara Robbins and Judge (2013) menyatakan bahwa semakin lama karyawan berada dalam satu pekerjaan, maka kecil kemungkinan bagi karyawan tersebut untuk mengundurkan diri. Hal tersebut mengindikasikan bahwa ketika karyawan sudah memiliki perasaan puas terhadap pekerjaan yang telah dilakukannya maka karyawan tersebut enggan untuk mengundurkan diri.

Tolok ukur tingkat kepuasan kerja karyawan antar satu dengan yang lainnya berbeda-beda. Menurut Hariandja (2009) kepuasan kerja sesungguhnya merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat berupa sikap positif atau negatif, puas atau tidak puas. Banyak penelitian telah dilakukan untuk memahami aspek kepuasan kerja, terutama yang melibatkan faktor-faktor yang dapat menyebabkan perubahan kepuasan kerja pada seorang karyawan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Ramayanti, et al.(2017) dengan judul “Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta” menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan terdiri dari enam faktor yaitu : faktor kelompok kerja, faktor supervisi, faktor kondisi kerja yang suportif, faktor pengembangan diri, faktor pembayaran, dan faktor karakteristik pekerjaan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2016) dengan judul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Sri Indrayani Pekanbaru” menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan dijelaskan oleh faktor hubungan antar karyawan, faktor individual, faktor luar. Sementara pada penelitian ini kepuasan kerja dijelaskan oleh lima faktor yaitu pekerjaan yang secara mental

menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung dan kesesuaian antara kepribadian dengan pekerjaan (Robbins,2003).

Penting bagi perusahaan yang dalam hal ini adalah hotel untuk membedakan karyawan yang benar-benar puas di tempat kerja. Sehingga perlu diketahui terkait persepsi kepuasan kerja karyawan di tempat kerja. Sementara tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi persepsi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Mahkota Genteng. .

## LANDASAN TEORI

Kepuasan kerja menurut Hasibuan (2013) merupakan sikap emosional yang menyenangkan serta mencintai pekerjaannya. Sikap tersebut dicerminkan oleh sebuah moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Sementara kepuasan kerja menurut Handoko (2001) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Waktu atau lama penyelesaian merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dapat dinilai dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di sekitar lingkungannya. Berdasarkan pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan pada diri seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapinya.

Menurut Hasibuan (2005) indikator pengukuran tingkat kepuasan yang mutlak tidak ada, karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya. Indikator kepuasan kerja hanya diukur dengan kedisiplinan, moral kerja dan turnover kecil, maka secara relatif kepuasan kerja karyawan baik. Sebaliknya jika kedisiplinan, moral kerja dan turnover karyawan besar maka kepuasan kerja karyawan di perusahaan kurang. Sementara itu, faktor-faktor kepuasan kerja karyawan menurut Robbins (2003) dijelaskan oleh 5 hal, yaitu :

1. Pekerjaan Yang Secara Mental Menantang
2. Ganjaran Yang Pantas

3. Kondisi Kerja Yang Mendukung
4. Rekan Kerja Yang Mendukung
5. Kesesuaian Antara Kepribadian Dengan Pekerjaan

### METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan, suatu objek, suatu kondisi, atau suatu sistem pemikiran, ataupun suatu fenomena yang terjadi pada masa sekarang. Sementara metode kuantitatif merupakan suatu metode dalam penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka (Nazir,2014).

Sumber data yang dibutuhkan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 79 karyawan namun sample yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 40 karyawan dikarenakan adanya pembatasan dari pihak manajemen hotel sebagai tindakan pemberlakuan protocol Covid-19. Sementara teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*.

Penelitian ini menggunakan Skala Likert dalam pengukurannya. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena terkait (Sugiyono, 2017). Indikator-indikator dari masing-masing dimensi diukur dengan Skala Likert yang memiliki lima tingkat preferensi jawaban yang masing-masing mempunyai skor satu sampai lima, dengan rincian sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS) 1
2. Tidak Setuju (TS) 2
3. Ragu-Ragu atau Netral (N) 3
4. Setuju (S) 4
5. Sangat Setuju (SS) 5

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan persepsi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Mahkota Genteng Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat pada tabel 2. Skor pada masing-masing indikator dimensi kepuasan kerja karyawan di Hotel Mahkota

Genteng Kabupaten Banyuwangi menunjukkan angka diatas 4. Hal tersebut menjelaskan bahwa kepuasan kerja pada Hotel Mahkota Genteng Kabupaten Banyuwangi terkategori baik.

**Tabel 2. Skor Persepsi Kepuasan Kerja Karyawan**

Dimensi	Indikator	Rata-Rata Skor Persepsi Kepuasan Kerja Karyawan
Pekerjaan Yang Secara Mental Menantang	Tugas Yang Beragam	4,075
	Kebebasan Dalam Bekerja	4,075
	Reward	4,075
Ganjaran Yang Pantas	Gaji	4,175
	Insentif	4,15
	Promosi Jabatan	4,175
Kondisi Kerja Yang Mendukung	Lingkungan Kerja	4,175
	Fasilitas Kerja	4,15
	Jarak Tempat Kerja	4,10
Rekan Kerja Yang Mendukung	Hubungan Antar Karyawan	4,125
	Hubungan Antar Atasan	4,075
Kesesuaian Antara Kepribadian Dengan Pekerjaan	Memiliki Kompetensi Yang Sesuai	4,125

Pada dimensi pekerjaan yang secara mental menantang, skor rata-rata persepsi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Mahkota Genteng memiliki nilai 4,075. Hal tersebut terindikasi baik atau dapat diartikan bahwa karyawan puas terhadap tugas yang diberikan secara beragam, kebebasan dalam bekerja dan dalam mendapatkan *reward*. Sementara menurut Robins (2013) bahwa karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan

yang dapat memberi kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka, dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja.

Dimensi Ganjaran yang pantas memiliki rata-rata skor persepsi pada setiap indikatornya dengan nilai diatas 4,1. Hal tersebut dapat diartikan bahwa karyawan pada Hotel Mahkota Genteng Kabupaten Banyuwangi memiliki rasa puas terhadap gaji yang diperoleh, insentif yang didapatkan serta promosi jabatan yang ditawarkan. Kesesuaian terhadap sesuatu hal yang di keluarkan dengan sesuatu hal yang didapatkan merupakan dasar dari rasa puas tersebut. Menurut Robins (2013) pada dasarnya karyawan menginginkan memperoleh ganjaran yang pantas, yaitu gaji, upah, bonus dan promosi jabatan yang sesuai dengan upaya-upaya yang dilakukannya dalam mengerahkan pikiran, tenaga, waktu dan kemungkinan menghadapi risiko pekerjaan.

Dimensi kondisi kerja yang mendukung memiliki skor rata-rata pada setiap indikatornya diatas 4,1. Indikasi dari nilai tersebut adalah bahwa karyawan Hotel Mahkota Genteng Kabupaten Banyuwangi memiliki persepsi yang puas terhadap lingkungan tempat kerja, fasilitas kerja yang didapatkan serta kemudahan transportasi untuk menuju tempat kerja. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Robins (2013) bahwa kondisi kerja sebagai lingkungan kerja yang berhubungan dengan kenyamanan pribadi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik.

Pada masing-masing indikator dimensi rekan kerja yang mendukung, mendapatkan nilai diatas 4,0. Komunikasi antar sesama karyawan dan komunikasi dengan atasan di Hotel Mahkota Genteng terjalin sangat baik. Sehingga tercipta perasaan puas terkait hubungan tersebut. Menurut Robins (2013) seorang karyawan akan merasa puas apabila memiliki rekan kerja yang mau diajak untuk saling mendukung dalam melakukan pekerjaannya masing-masing serta atasan

langsung yang ramah menunjukkan perhatian kepada bawahannya, mau mendengarkan pendapat bawahan, memahami dan memberi pujian untuk kinerja yang baik, dapat membangkitkan perasaan senang dan puas kepada bawahan.

Dimensi kesesuaian antara kepribadian dengan pekerjaan memiliki nilai rata-rata persepsi diatas 4,0 pada indikatornya. Menurut Robins (2013) bahwa kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang karyawan dengan pekerjaannya akan menghasilkan individu yang lebih terpuaskan. Berdasarkan nilai rata-rata persepsi diatas dapat diartikan bahwa pada Hotel Mahkota Genteng terjadi kesesuaian antara pekerjaan dan kompetensi yang dimiliki karyawan sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa nilai persepsi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Mahkota Genteng Banyuwangi terkategori baik. Berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, semua indikator yang menjelaskan dimensi kepuasan kerja karyawan bernilai diatas 4,0. Hal tersebut juga mengindikasikan tentang peranan manajemen hotel yang baik pada Hotel Mahkota Genteng Banyuwangi dalam menumbuhkembangkan kepuasan kerja karyawannya.

Namun demikian penelitian ini tidak terlepas dari kekurangan. Perlu adanya sebuah analisis yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Mahkota Genteng Banyuwangi.

### **Saran**

Saran-saran untuk untuk penelitian lebih lanjut adalah perlu adanya sebuah penelitian yang mendalam terkait perhitungan gap kepuasan kerja serta uji model kepuasan kerja.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Wardani, T.M. Wagimin, Ign., dan Subarno, A. 2013. *Analisis Faktor-faktor Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Solo*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Sebelas Maret. 2(2): 60-71.
- [2] Robbins, S.P., and Judge, T. A. 2013. *Organizational behavior (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- [3] Hariandja, M.T.E. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Grasindo.
- [4] Ramayanti, N.P.A., Ariani, N.M., dan Putra, A.M. 2017. *Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta*. Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas. 1(1): 24-31
- [5] Wulandari, Ori Tri. 2016. *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Sri Indrayani Pekanbaru*. JOM FISIP Vol. 3 No. 1
- [6] Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- [7] Hasibuan, M.S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [8] Handoko, T.H. 2001. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPEE.
- [9] Hasibuan, M.S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- [10] Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- [11] Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN