

Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Holiday Inn Resort Batam

Yuzi Dwi Putri¹Ira Meirina Chair²

¹Universitas Negeri Padang

²Universitas Negeri Padang

email: yuzidputri@gmail.com, meirinaira@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan seperti Beberapa karyawan mengeluh tentang gaji yang didapat masih menggunakan UMR (Upah Minimum Regional) yang lama. Beberapa karyawan mengeluhkan atas jenjang karir yang diberikan perusahaan dengan proses yang lama, padahal karyawan sudah lama bekerja. Karyawan tidak puas karena kurangnya motivasi dari pimpinan per departemen untuk membangkitkan semangat bekerja, sehingga menyebabkan tidak terciptanya kepuasan kerja. Kurangnya pelatihan serta pengarahan dari atasan sehingga menyebabkan karyawan tidak puas dengan hasil kerja itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini adalah penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan kerja karyawan di Holiday Inn Resort Batam. Jenis penelitian ini adalah penelitian jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei. Data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan tujuan dan pertanyaan peneliti yang telah dikemukakan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah karyawan yang bekerja karyawan di Holiday Inn Resort Batam. Sampel penelitian berjumlah 98 orang karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja karyawan di Holiday Inn Resort Batam berada pada kategori 54,08%. Sedangkan untuk indikator gaji berada dalam kategori cukup setuju yaitu 59,18%. Selanjutnya pada indikator pekerjaan itu sendiri berada pada kategori cukup setuju yaitu 44,90%, pada indikator promosi jabatan berada pada kategori cukup setuju 33,67% dan pada indikator supervisi berada pada kategori 44,90%.

Kata Kunci: *Analisis, Kepuasan Kerja*

Abstract

This research is motivated by problems such as Some employees complain about the salary they get is still using the old UMR (Regional Minimum Wage). Some employees complain about the career path provided by the company with a long process, even though the employee has been working for a long time. Employees are dissatisfied because of the lack of motivation from the leadership per department to generate enthusiasm for work, thus causing job satisfaction to not be created. Lack of training and direction from superiors, causing employees to be dissatisfied with the work itself. The purpose of this study is to analyze the job satisfaction of employees at Holiday Inn Resort Batam. This type of research is a quantitative research type with a survey method. The data obtained from the sample of the research population were analyzed according to the objectives and research questions that have been put forward. The types of data used in this study are primary and secondary data. The population of this research is employees who work at Holiday Inn Resort Batam. The research sample amounted to 98 employees. The results of this study indicate that employee job satisfaction at Holiday Inn Resort Batam is in the 54.08% category. Meanwhile, the salary indicator is in the category of quite agree, namely 59.18%. Furthermore, the job indicator itself is in the fairly agree category, namely 44.90%, the promotion indicator is in the moderately agree category 33.67% and the supervision indicator is in the 44.90% category.

Keywords: *Analysis, Job Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pada saat sekarang ini perkembangan industri hotel mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah hotel yang bertambah dari tahun 2016-2020 di Kota Batam tercatat 197 yang tersebar di beberapa kecamatan. Dari 197 hotel/ akomodasi yang ada di Kota Batam pada tahun 2016, 72 perusahaan/ usaha (36,55 persen) jasa akomodasi merupakan hotel berbintang dan 125 perusahaan / usaha (63,45 persen) jasa akomodasi merupakan hotel non bintang [1].

Pengertian Hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Menurut [2] juga menyebutkan bahwa "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus". Industri perhotelan saat ini berlomba-lomba untuk mencari keuntungan yang sangat besar dengan cara meningkatkan pelayanan prima dan meningkatkan kualitas manajemen sumber daya manusianya.

Menurut [3] manajemen sumber daya manusia adalah "Penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi". Sedangkan menurut [5] Manajemen sumber daya manusia adalah "semua strategi yang dilakukan terkait dengan fungsi-fungsi utama dari manajemen seperti fungsi perencanaan, pengorganisasian, pimpinan serta pengaturan dalam hal tenaga kerja". Semua potensi MSDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Pihak manajemen menyadari bahwa sumber daya manusia harus di perhatikan karena sangat penting untuk industri hotel. Secanggih apapun teknologi, tanpa adanya sumber daya manusia yang mampu menanganinya, maka teknologi tersebut tidak ada arti apapun. Hal ini membuktikan bahwa pencapaian tujuan industri hotel sangat tergantung kepada karyawan yang menggerakannya. Setiap karyawan secara individual mempunyai kepuasan kerja yang berbeda-beda, sesuai dengan tipe pekerjaannya dan juga tergantung tingkat kebutuhan yang dibutuhkan pada dirinya.

Menurut [4] menyebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima". Menurut [5] ukuran kepuasan sangat didasarkan atas kenyataan yang dihadapi dan diterima sebagai kompensasi usaha dan tenaga yang diberikan. Kepuasan kerja tergantung kesesuaian atau keseimbangan antara yang diharapkan dengan kenyataan.

Kepuasan kerja karyawan menurut [6], "Kepuasan kerja merupakan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, apakah senang/tidak senang atau suka/tidak suka sebagai hasil interaksi karyawan dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya". Dari beberapa pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran tentang bagaimana respon seseorang terhadap pekerjaannya. Indikator kepuasan kerja Menurut [7]"Kepuasan kerja dibagi atas lima dimensi yaitu: Pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, penyeliaan (supervisi), rekan kerja, dan gaji".

METODE

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei. Menurut [8], “Metode survei adalah metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis dari sampel yang diambil dan populasi tertentu”. Penelitian ini dilaksanakan di Holiday Inn Resort Batam yang beralamat di Jalan Raya Marina City Kel. Tanjung Riau, Kec. Sekupang, Kota Batam, mengenai Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Holiday Inn Resort Batam pada bulan Maret 2020 – Agustus 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Holiday Inn Resort Batam yang berjumlah 98 orang karyawan. Sampel jenuh adalah sampel bila ditambah jumlahnya tidak akan menambah keterwakilan sehingga tidak akan mempengaruhi nilai informasi yang telah diperoleh”.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Data Variabel Kepuasan Kerja

Kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada tabel berikut ini

Tabel 1. Deskripsi Penilaian Responden Tentang Kepuasan Kerja di Holiday Inn Resort Batam

Kategori	Batas Interval Rata – Rata	Frekuensi	Persentase %
Sangat Setuju	4,21 - 5,00	0	0
Setuju	3,41 – 4,20	33	33,68
Cukup Setuju	2,61 – 3,40	53	54,08
Tidak Setuju	1,81 – 2,60	12	12,24
Sangat Tidak Setuju	1 – 1,8	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil olahan data Primer (2021)

Berdasarkan Tabel di atas tentang penilaian responden tentang kepuasan kerja, 0 responden termasuk kategori sangat setuju, pada kategori setuju sebesar 33,68%, selanjutnya pada kategori cukup setuju sebesar 54,08%, pada kategori tidak setuju sebesar 12,24% dan pada kategori sangat tidak setuju sebesar 0.

Deskripsi Data Tentang Gaji

Kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Deskripsi Penilaian Responden Tentang Gaji di Hotel Holiday Inn Resort Batam

Kategori	Batas Interval Rata – Rata	Frekuensi	Persentase %
Sangat Setuju	4,21 - 5,00	9	9,19
Setuju	3,41 – 4,20	16	16,32
Cukup Setuju	2,61 – 3,40	58	59,18
Tidak Setuju	1,81 – 2,60	15	15,31
Sangat Tidak Setuju	1 – 1,8	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil olahan data Primer (2021)

Berdasarkan Tabel 15 di atas tentang penilaian responden tentang gaji, 9,19% responden termasuk kategori sangat setuju, pada kategori setuju sebesar 16,32%, selanjutnya pada kategori cukup setuju sebesar 59,18%, pada kategori tidak setuju sebesar 15,31% dan pada kategori sangat tidak setuju sebesar 0.

Deskripsi Data Tentang Pekerjaan Itu Sendiri

Kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada tabel 18 berikut ini:

Tabel 3. Deskripsi Penilaian Responden Tentang Pekerjaan Itu Sendiri di Hotel Holiday Inn Resort Batam

Kategori	Batas Interval Rata – Rata	Frekuensi	Persentase %
Sangat Setuju	4,21 - 5,00	5	5,10
Setuju	3,41 – 4,20	25	25,51
Cukup Setuju	2,61 – 3,40	44	44,90
Tidak Setuju	1,81 – 2,60	24	24,49
Sangat Tidak Setuju	1 – 1,8	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil olahan data Primer (2021)

Berdasarkan Tabel 18 di atas tentang penilaian responden tentang pekerjaan itu sendiri, 5,10% responden termasuk kategori sangat setuju, pada kategori setuju sebesar 25,51%, selanjutnya pada kategori cukup setuju sebesar 44,90%, pada kategori tidak setuju sebesar 24,49% dan pada kategori sangat tidak setuju sebesar 0.

Deskripsi Data Tentang Promosi Jabatan

Kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada tabel 21 berikut ini:

Tabel 4. Deskripsi Penilaian Responden Tentang Promosi Jabatan di Hotel Holiday Inn Resort Batam

Kategori	Batas Interval Rata - Rata	Frekuensi	Persentase %
Sangat Setuju	4,21 - 5,00	11	11,22
Setuju	3,41 – 4,20	30	30,61
Cukup Setuju	2,61 – 3,40	33	33,67
Tidak Setuju	1,81 – 2,60	17	17,35
Sangat Tidak Setuju	1 – 1,8	7	7,15
Total		98	100

Sumber: Hasil olahan data Primer (2021)

Berdasarkan Tabel 21 di atas tentang penilaian responden tentang promosi jabatan 11,22% responden termasuk kategori sangat setuju, pada kategori setuju sebesar 30,61%, selanjutnya pada kategori cukup setuju sebesar 33,67%, pada kategori tidak setuju sebesar 17,35% dan pada kategori sangat tidak setuju sebesar 7,15%.

Deskripsi Data Tentang Supervisi

Kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada tabel 24 berikut ini:

Tabel 5. Deskripsi Penilaian Responden Tentang Supervisi di Holiday Inn Resort Batam

Kategori	Batas Interval Rata – Rata	Frekuensi	Persentase %
Sangat Setuju	4,21 - 5,00	5	5,10
Setuju	3,41 – 4,20	37	37,76
Cukup Setuju	2,61 – 3,40	44	44,90
Tidak Setuju	1,81 – 2,60	12	12,24
Sangat Tidak Setuju	1 – 1,8	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil olahan data Primer (2021)

Berdasarkan di atas tentang penilaian responden tentang supervisi, 5,10% responden termasuk kategori sangat setuju, 37,76% responden termasuk kategori setuju, 44,90% responden termasuk kategori cukup. 12,24% responden termasuk kategori tidak setuju, dan 0 responden termasuk kategori sangat tidak setuju.

Pembahasan

Penelitian ini telah menemukan gambaran kepuasan kerja karyawan di Holiday Inn Resort Batam. Berdasarkan analisa data di atas, interpretasi kepuasan kerja dijabarkan perindikator. Namun secara umum dapat dinyatakan bahwa, kepuasan kerja karyawan di Holiday Inn Resort Batam menunjukkan interpretasi persentase penilaian secara dominan tergolong cukup setuju sebesar 54,08% dari 98 orang responden: 1) Gaji, Kepuasan kerja karyawan di Holiday Inn Resort Batam ditinjau dari indikator gaji dominan dikategorikan cukup setuju dengan interpretasi persentase penilaian 59,18% dari 98 responden. Dalam hal ini bisa kita lihat Holiday Inn Resort Batam belum memberikan kepuasan yang maksimal sesuai dengan harapan karyawan yang bekerja ditinjau dari indikator gaji; 2) Pekerjaan Itu Sendiri, Kepuasan kerja karyawan di Holiday Inn Resort Batam ditinjau dari indikator pekerjaan itu sendiri dominan dikategorikan setuju dengan interpretasi persentase penilaian 44,90% dari 98 orang responden. Dalam hal ini bisa kita lihat Holiday Inn Resort Batam belum memberikan kepuasan yang maksimal sesuai dengan harapan karyawan yang bekerja ditinjau dari indikator pekerjaan itu sendiri; 3) Promosi Jabatan, Kepuasan kerja karyawan di Holiday Inn Resort Batam ditinjau dari indikator promosi jabatan dominan dikategorikan cukup dengan interpretasi persentase penilaian 33,67% dari 98 orang responden. Dalam hal ini bisa kita lihat Holiday Inn Resort Batam belum memberikan kepuasan yang maksimal sesuai dengan harapan karyawan yang bekerja ditinjau dari indikator promosi jabatan; 4) Supervisi, Kepuasan kerja karyawan di Holiday Inn Resort Batam ditinjau dari indikator supervisi dominan dikategorikan setuju dengan interpretasi persentase penilaian 44,90% dari 98 orang responden. Dalam hal ini bisa kita lihat Holiday Inn Resort Batam belum memberikan kepuasan yang maksimal sesuai dengan harapan karyawan yang bekerja ditinjau dari indikator supervisi.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja karyawan di Holiday Inn Resort Batam berada pada kategori 54,08%. Sedangkan untuk indikator gaji berada dalam kategori cukup setuju yaitu 59,18%.

Selanjutnya pada indikator pekerjaan itu sendiri berada pada kategori cukup setuju yaitu 44,90%, pada indikator promosi jabatan berada pada kategori cukup setuju 33,67% dan pada indikator supervisi berada pada kategori 44,90%. Dalam hal ini bisa kita lihat Holiday Inn Resort Batam belum memberikan kepuasan yang maksimal sesuai dengan harapan karyawan yang bekerja ditinjau dari indikator supervisi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Badan Pusat Statistik, 2016. *Perkembangan Industri Hotel di Kota Batam*.(diakses pada tanggal 20 Juni 2020)
- [2] Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen hotel*, Bandung. Alfabeta
- [3] Handoko. 2011. *Manajemen Personalia & Sumber daya manusia*. Penerbit BPFE Yogyakarta.
- [4] Robbins, Stephen P. 2015. *Perilaku organisasi*. Edisi keenam belas. Jakarta : PT Indeks Gramedia.
- [5] Sofyandi. 2009. *Manajemen Sumber daya Manusia*. <http://Jurnal-sdm.com> (diakses pada tanggal 5 Agustus 2020)
- [6] Priansa, 2014.*Perencanaan dan Pengembangan Sumber daya Manusia*. Rosdakarya. Bandung: Alfabeta.
- [7] Lunthans, F. 2014. *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill International
- [8] Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.