

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA
KARYAWAN BAGIAN HUMAN RESOURCE DEPARTEMENT (HRD) PADA
HOTEL FURAYA PEKANBARU**

By:

Elfrida Wati¹ & Lena farida²

Frida_ur@yahoo.com

**Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau**

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km.12,5
Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Employee satisfaction is an emotional state of pleasant and unpleasant that may affect work behavior such as motivation and morale, the productivity or performance, and other nforms of work behavior.

This research was conducted at Furaya Hotel Pekanbaru, at Jenderal Sudirman street 72-74 Pekanbaru. The purpose of this study to analyze the factors of job satisfaction on Furaya Hotel Pekanbaru

In this study an extensible methodology used is descriptive, where samples are used that HR employees Furaya Hotel Pekanbaru and as a source of information is the HRD, to determine the sample using census methods, data collection through interviews, observation and questionnaire.

From the analysis of the human resources department employee job satisfaction conducted by Furaya Hotel Pekanbaru on factors that include salary, promotion, supervision, relationships with co-workers and working conditions, stating that the job satisfaction factors are at kateori well.

Keywords: Job Satisfaction,HRD, Hotel

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis, hotel merupakan suatu akomodasi yang memegang peranan penting untuk memberikan pelayanan dalam bentuk penginapan kepada para pelaku usaha lokal maupun pelaku usaha asing, dengan demikian bisnis perhotelan berkembang pesat sesuai dengan perkembangan bisnis di Kota Pekanbaru.

Perkembangan industri perhotelan ini akan menimbulkan terjadinya persaingan yang ketat antara sesama pengelola jasa akomodasi yang ada di Kota Pekanbaru dalam merebut calon konsumen atau pelanggan untuk memakai jasa akomodasi yang ditawarkan. Keadaan ini merupakan salah satu tantangan yang harus dihadapi para pengusaha perhotelan untuk memenangkan persaingan. Semakin tinggi tingkat persaingan antara perusahaan perhotelan akan menyebabkan penyedia jasa perhotelan akan meningkatkan pelayanan serta fasilitas untuk menarik para pengguna jasa perhotelan sebanyak-banyaknya.

Karyawan merupakan aset berharga yang dimiliki sebuah Perusahaan Perhotelan, karena karyawanlah yang mengoperasikan seluruh faktor produksi yang dimiliki oleh perusahaan, antara lain mesin, modal, material, dan juga metode. Dalam menjalankan

pekerjaannya, karyawan memiliki keinginan untuk mencapai kepuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaannya. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan menguntungkan perusahaan tersebut, karena dengan kepuasan yang tinggi, maka akan memiliki semangat kerja yang tinggi, kemudian menunjukkan kinerja yang merupakan kesuksesan seseorang dalam melakukan pekerjaannya serta prestasi yang baik, dimana pada akhirnya produk atau layanan yang diciptakan akan memiliki kemampuan bersaing dengan perusahaan sejenis yang lain

Seiring dengan perkembangan Kota Pekanbaru, pengusaha yang menanamkan modalnya kedalam industri jasa seperti hotel menimbulkan persaingan diantara mereka yang menjalankan bisnis yang sama.

Tabel I.1:

Daftar Hotel Berbintang 3 (tiga) di kota Pekanbaru tahun 2014

No	Nama Hotel	Bintang	Alamat	Tahun Berdiri
1	Grand Zuri	3	Jl. Gatot Subroto	2008
2	Ratu Mayang Garden	3	Jl. Sudirman	2008
3	Indra	3	Jl. Dr.Sutomo	1986

	Pura			
4	Dyan Graha	3	Jl. Gatot Subroto	1994
5	Ibis	3	Jl. Sukarno Hatta	2004
6	Furaya	3	jl. Sudirman	2005
7	Sri Indrayani	3	Jl. Dr. Sam Ratulangi	1994
8	Resti Menara	3	Jl. Sisingamangaraja	1996
9	Swiss-Belinn	3	Jl. Sukarno Hatta	2012

Sumber: Dinas Kebudayaan, Kesenian dan Pariwisata Provinsi Riau, 2014.

Dari tabel I.1 dapat disimpulkan bahwa tingkat persaingan antara hotel bintang 3 (tiga) cukup ketat dengan banyaknya hotel-hotel yang ada di Pekanbaru baik yang sudah berdiri lama maupun hotel-hotel yang baru berdiri yang saling bersaing.

Sebagai hotel yang diklasifikasikan dalam hotel berbintang, maka Hotel Furaya merupakan hotel yang cukup memadai dengan letak yang strategis yaitu ditengah kota, memiliki bangunan yang menarik dan menyediakan fasilitas-fasilitas yang cukup lengkap dengan jumlah kamar sebanyak 192 kamar dengan beberapa tipe, ballroom hotel, ruangan-ruangan lain yang bisa digunakan untuk rapat, fasilitas hiburan dan lain sebagainya.

Tabel 1.2

Jumlah Absensi Karyawan Bagian Human Resource Departement

Tahun	Jumlah Absensi Karyawan per Tahun				
	Cuti	Sakit	Izin	Terlambat	Jumlah %
2009	259	10	5	40	314 (19%)
2010	300	17	2	28	347 (21%)
2011	310	15	3	30	358 (21%)
2012	208	20	4	45	277 (17%)
2013	303	22	4	46	375 (22%)

Sumber: Hotel Furaya Pekanbaru, 2014.

Dapat dilihat bahwa karyawan yang sering absen dan terlambat masuk kerja terjadi pada tahun 2013 dengan jumlah 22%. Dimana setiap tahunnya jumlah absensi semakin bertambah, hanya saja pada tahun 2011 ke tahun 2012 mengalami penurunan jumlah absensi sekitar 17%.

Selain itu, fakta lain yang juga mengindikasikan rendahnya tingkat kepuasan kerja pada Hotel Furaya bagian HRD ini adalah dapat dilihat pada tingkat keluar masuk karyawan (Labour Turnover). Labour Turnover sebesar 22% merupakan persentase tertinggi selama tiga tahun terakhir terjadi pada tahun 2013. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel I.3 berikut ini:

Tabel 1.3 Jumlah Karyawan yang Masuk dan Keluar serta Tingkat Labour Turn Over pada Hotel Furaya Pekanbaru Tahun 2011-2013

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Masuk	Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	LT O (%)
2011	48	6	3	42	21,4
2012	44	1	4	42	11,9 (12)
2013	42	4	6	45	22,2

Sumber : HRD Hotel Furaya Pekanbaru 2014

Dari Tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa jumlah keluar masuk karyawan dengan tingkat Labour Turn Over pada tahun 2011 dengan jumlah 48 pada awal tahun menjadi 42 dengan jumlah LBO 21%, sementara pada awal tahun 2012 jumlah karyawan sebanyak 44 orang menjadi 42 pada akhir tahun dengan tingkat LBO 11,9 (12%), dan pada awal tahun 2013 jumlah karyawan sebanyak 42 mengalami peningkatan dengan jumlah pada akhir tahun sebanyak 45 orang dengan tingkat LBO 22,2%.

TINJAUAN PUSTAKA

HRD (Human Resource Departement)

HRD (Human Resource Departement) memiliki ruang lingkup tanggungjawab yang lebih luas. HRD mengelola seluruh sumber daya manusia di perusahaan menjadi SDM berkualitas

yang mampu memenuhi sasaran strategis perusahaan. Beberapa aspek yang menjadi tanggungjawab HRD diantaranya Personel Management, meliputi proses fungsi perencanaan strategis tenaga kerja (HR Planning), HR Budgeting, Assessment, Recruitment & Selection, Hiring and Termination, Career Development, Organization Development, Performance Management, Industrial Relationship, Pension, Training, dan System Development dan General Affairs.

Hotel

Menurut **Hotel Proprietary Act (1956)** mengatakan hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Sedangkan menurut **Grolier Electronic Publishing Inc (1995)** mengemukakan bahwa hotel adalah usaha komersial yang menyediakan

tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

Menurut **AHMA (American Hotel & Motel Association)** hotel adalah suatu tempat yang menyediakan tempat menginap, makanan dan minuman, dan pelayanan lainnya untuk disewakan kepada tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.

Berdasarkan surat keputusan Menparpostel No.KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel menyebutkan hotel 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.

Dari seluruh rumusan dan pengertian diatas, maka yang dimaksud dengan hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa dan di

dalamnya terdapat beberapa unsure pokok yang terkandung dalam pengertian hotel, yaitu:

- a. Jenis akomodasi
- b. Menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada

Kepuasan Kerja

Handoko(2001), mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan ketika karyawan memandang pekerjaan mereka.

Adapun Robbins (2001), mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Hasibuan (2004:202) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

1.Tingkat upah atau gaji

Diartikan sebagai imbalan keuangan yang diterima karyawan seperti upah, premi bonus, atau tunjangan-tunjangan keuangan lainnya (Cantika Yuli (2005:197). Menurut Siagian (2004:129) upah atau gaji adalah imbalan yang diterima oleh seseorang dari organisasi atau jasa yang diberikannya baik berupa waktu, tenaga keahlian dan keterampilan.

tujuan sistem penggajian dan pengupahan menurut Nawawi (1997:328) adalah:

- a. memberikan gaji dan upah memiliki kemampuan mempertahankan dan meningkatkan moral kerja.
- b. Struktur gaji dan upah harus memberikan daya tarik dalam rangka menunjang tenaga kerja yang potensial dan memiliki dorongan untuk maju sebagai sumber daya manusia yang kompetitif.
- c. Memberikan gaji dan upah mampu mencegah tenaga kerja yang kompetitif dalam produk lini keluar dari organisasi atau perusahaan atau sekurang-kurangnya mencegah tenaga kerja yang kompetitif mengurangi partisipasinya dalam usaha untuk mencapai tujuan bisnis organisasi atau perusahaan.
- d. Memberikan gaji dan upah yang mampu memperbaiki standar atau taraf kesejahteraan hidup para pekerja yang

berpengaruh langsung pada loyalitas dan dedikasi pada perusahaan.

2.promosi

Promosi adalah perpindahan yang memperbesar authority dan responsibility karyawan ke jabatan yang lebih tinggi di dalam suatu organisasi sehingga kewajiban, hak, status, dan penghasilannya semakin besar. Siagian (2004:150) menyatakan bahwa promosi akan memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang meningkat. Apabila promosi dibuat dengan cara yang adil diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan.

Adapun beberapa alasan mengapa promosi harus diprogramkan dengan baik oleh organisasi (Cantika Yuli, 2005:199) sebagai berikut:

- a. promosi adalah jenjang kenaikan karyawan yang dapat menimbulkan kepuasan pribadi dan kebanggaan.
- b. Promosi menimbulkan pengalaman dan pengetahuan baru bagi karyawan.
- c. Promosi dapat mengurangi angka permintaan berhenti karyawan, karena karyawan mempunyai harapan positif ditempat kerja lain.

- d. Promosi dapat membangkitkan semangat kerja karyawan dalam rangka pencapaian karir bagi setiap karyawan yang ada dalam organisasi sangatlah penting, karena individu yang bekerja pasti terdorong oleh harapan-harapan, dan harapan itu akan terus diusahakan oleh karyawan dengan cara apapun.
- e. Dengan adanya promosi dapat membangkitkan kemauan untuk maju pada karyawan itu sendiri dan juga menimbulkan kesungguhan dalam mengikuti pendidikan dan latihan yang diselenggarakan oleh organisasi.

3. Pengawasan

Luthans (1998:145) berpendapat bahwa tugas pengawasan tidak dapat dipisahkan dengan fungsi kepemimpinan, yaitu usaha mempengaruhi kegiatan bawahan melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu yang ditetapkan organisasi.

Menurut Hasibuan(2004:169), kepemimpinan yang ditetapkan oleh seorang manager dalam organisasi dapat menciptakan integrasi yang serasi dan mendorong gairah kerja karyawan untuk mencapai sasaran yang maksimal.

Adapun beberapa alasan mengapa promosi harus diprogramkan dengan baik oleh organisasi (Cantika Yuli, 2005:199) sebagai berikut:

- f. promosi adalah jenjang kenaikan karyawan yang dapat menimbulkan kepuasan pribadi dan kebanggaan.
- g. Promosi menimbulkan pengalaman dan pengetahuan baru bagi karyawan.
- h. Promosi dapat mengurangi angka permintaan berhenti karyawan, karena karyawan mempunyai harapan positif ditempat kerja lain.
- i. Promosi dapat membangkitkan semangat kerja karyawan dalam rangka pencapaian karir bagi setiap karyawan yang ada dalam organisasi sangatlah penting, karena individu yang bekerja pasti terdorong oleh harapan-harapan, dan harapan itu akan terus diusahakan oleh karyawan dengan cara apapun.
- j. Dengan adanya promosi dapat membangkitkan kemauan

untuk maju pada karyawan itu sendiri dan juga menimbulkan kesungguhan dalam mengikuti pendidikan dan latihan yang diselenggarakan oleh organisasi.

4. Hubungan Dengan Rekan Sekerja

Luthans (1998:146) menyatakan bahwa “Rekan kerja yang bersahabat , kerjasama rekan sekerja atau kelompok kerja adalah sumber kepuasan kerja bagi pekerja secara individual. Sementara kelompok kerja dapat memberikan dukungan , nasihat atau saran kepada sesama rekan kerja. Kelompok kerja yang baik membuat pekerjaan lebih menyenangkan. Kepuasan timbul karena berkurangnya ketegangan, kurangnya kecemasan dalam kelompok dan karena lebih mampu menyesuaikan diri dengan tekanan pekerjaan.

5. Kondisi Kerja

Kondisi kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, seperti nyamannya tempat kerja, ventilasi yang cukup, penerangan lampu yang memadai, kebersihan tempat kerja, keamanan dan lain-lain yang

sejenis disamping lokasi tempat kerja yang dikaitkan dengan tempat tinggal seseorang (Siagian,2004:131).

Menurut Nitisemito (1996:109) faktor-faktor yang termasuk dalam lingkungan kerja adalah:

- a. Pewarnaan, dimana pewarnaan mempunyai pengaruh keadaan jiwa karyawan.
- b. Kebersihan, dimana hal ini dapat mempengaruhi kesehatan, juga dapat mempengaruhi semangat dan kegairahan kerja karyawan.
- c. Penerangan yang cukup, hal ini diperlukan karena apabila pekerjaan yang dilakukan memerlukan dan menuntut ketelitian.
- d. Pertukaran udara, pertukaran udara yang kurang baik akan menimbulkan kepengapan sehingga dapat mempercepat kelelahan.
- e. Musik, musik yang mengalun merdu menimbulkan kelelahan dalam bekerja.

- f. Keamanan, yang dimaksud disini adalah dalam bentuk keselamatan kerja dari diri pribadi karyawan dan keamanan terhadap milik pribadi karyawan.
- g. Kebisingan, hal ini dapat mengurangi kesehatan seseorang dan juga dapat menimbulkan kerusakan atau kesalahan.

Berdasarkan beberapa teori diatas, pengertian kepuasan kerja karyawan adalah perasaan atau sesuatu yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya, yaitu konsepsi kepuasan kerja sebagai hasil interaksi karyawan dengan beberapa aspek dalam pekerjaannya. Antara lain:

1. Gaji
2. Promosi
3. Pengawasan
4. Hubungan dengan rekan kerja
5. Kondisi kerja

METODE PENELITIAN

Penelitian ini penulis lakukan di salah satu hotel yang berbintang 3 (***) yang ada di Kota Pekanbaru yaitu Hotel

Furaya yang beralamat: Jl. Jendral Sudirman. No.72-74, Pekanbaru .

Teknik sampling penelitian ini menggunakan sensus yaitu seluruh populasi dijadikan sampel yang berjumlah 34 orang.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

Data primer adalah data yang berasal langsung dari responden di lokasi penelitian dan diolah agar penulis memperoleh data sesuai dengan kebutuhan penelitian ini. Data responden sangat diperlukan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan karyawan terhadap Hotel Furaya.

Data sekunder yang diperoleh dari pihak manajemen Hotel Furaya.

Teknik pengumpulan data dengan cara *Questioner* (angket) merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden dan *Interview* (wawancara) .

Dalam menganalisis data metode yang digunakan statistik deskriptif, yaitu dengan mengumpulkan data-data kemudian mentabulasikan dan menyajikan dalam bentuk tabel yang selanjutnya diuraikan, dianalisis dan mengaitkan dengan teori-teori yang relevan sehingga diperoleh gambaran pemecahan masalah yang dihadapi perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Faktor Gaji

Dalam usaha untuk mencapai tujuan bisnis organisasi atau perusahaan, Memberikan gaji dan upah yang mampu memperbaiki standar atau taraf kesejahteraan hidup para pekerja yang berpengaruh langsung pada loyalitas dan dedikasi pada perusahaan.

Pada variabel faktor gaji ini, dalam kuisioner penulis mencantumkan 4 kriteria dari faktor gaji yaitu: besarnya gaji disesuaikan dengan prestasi kerja, besarnya gaji disesuaikan dengan jabatan (tanggung jawab), gaji yang diterima memenuhi kebutuhan, gaji yang diterima sesuai dengan UMR.

Dari kriteria ini responden dapat menjawab pertanyaan apakah gaji yang mereka terima termasuk dalam kategori baik, cukup baik, kurang baik. Untuk mengetahui lebih jelas tanggapan responden mengenai faktor gaji dapat dilihat pada tabel III.4 berikut ini:

Tabel III.4

Tanggapan Responden Terhadap Faktor Gaji di Hotel Furaya Pekanbaru

N	Katego	Frekuen	Persenta
o	ri	si	se (%)
1	Baik	25	73,5
2	Cukup Baik	6	17,6

3	Kurang Baik	3	8,8
	Jumlah	34	100%

Sumber: data olahan, 2015

Dari Tabel III.4 diketahui bahwa pemberian gaji karyawan bagian HRD di Hotel Furaya Pekanbaru termasuk dalam kategori baik karena bari 34 responden, 25 orang atau 73,5% menyatakan baik, 6 orang atau 17,6% menyatakan kurang baik, dan hanya 3 orang atau 8,8% yang menyatakan kurang baik.

Analisis Faktor Promosi

Dengan promosi berarti adanya tingkat kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan suatu jabatan yang lebih tinggi. Untuk lebih jelasnya tanggapan responden mengenai faktor kesempatan promosi dapat dilihat pada Tabel III.5 berikut:

Tabel III.5

Tanggapan Responden Terhadap Faktor Kesempatan Promosi di Hotel Furaya Pekanbaru

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	19	55,8 (56)
2	Cukup Baik	11	32,3
3	Kurang Baik	4	11,7 (12)
	Jumlah	34	100%

Sumber: data olahan 2015

Dari tabel III.5 diketahui bahwa kesempatan promosi bagi karyawan di Hotel Furaya Pekanbaru termasuk dalam kategori baik karena dari 34 responden, 19 orang atau 55,8% menyatakan baik, 11 orang atau 32,3% menyatakan cukup baik, dan hanya 4 orang atau 11,7% yang menyatakan kurang baik.

o	ri	si	se (%)
1	Baik	16	47,0
2	Cukup Baik	15	44,1
3	Kurang Baik	3	8,8
	Jumlah	34	100%

Sumber: data olahan, 2015

Analisis Faktor Pengawasan

Tugas pengawasan tidak dapat dipisahkan dengan kepemimpinan, yaitu usaha mempengaruhi kegiatan bawahan melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu yang ditetapkan organisasi.

Pada variabel pengawasan ini, dalam kuisioner penulis mencantumkan 4 kriteria yaitu: bantuan secara teknis, pengarahan, perhatian dan motivasi. Dari kriteria ini responden dapat menjawab pertanyaan apakah pengawasan di Hotel Furaya Pekanbaru termasuk dalam kategori baik, cukup baik atau kurang baik. Untuk lebih jelasnya tanggapan responden mengenai faktor kesempatan promosi dapat dilihat pada Tabel III.6 berikut:

Tabel III.6

Tanggapan Responden Terhadap Faktor Pengawasan di Hotel Furaya Pekanbaru

N	Katego	Frekuen	Persenta
---	--------	---------	----------

Dari Tabel III.6 diketahui bahwa aktivitas pengawasan di Hotel Furaya Pekanbaru termasuk dalam kategori baik karena dari 34 orang responden, 16 orang atau 47,0% menyatakan baik, 15 orang atau 44,1 orang menyatakan cukup baik dan 3 orang atau 8,8% menyatakan kurang baik.

Analisis Faktor Hubungan dengan Rekan Sekerja

Faktor yang juga tidak kalah penting adalah hubungan dengan rekan sekerja. Dalam pencapaian suatu hasil yang maksimal dalam bekerja didukung juga oleh kondisi atau suasana sosial.

Pada variabel hubungan dengan rekan sekerja ini, dalam kuisioner penulis mencantumkan 4 kriteria yaitu: rekan kerja yang bersahabat, kerjasama rekan sekerja atau kelompok kerja, adanya dukungan, nasehat atau saran dari rekan kerja, dan bantuan sesama rekan kerja. Dari kriteria tersebut responden dapat menjawab pertanyaan apakah hubungan antara rekan sekerja bagian HRD di

Hotel Furaya Pekanbaru termasuk dalam kategori baik, cukup baik, dan kurang baik. Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden mengenai faktor kesempatan promosi dapat dilihat pada Tabel III.7 berikut:

Tabel III.7

Tanggapan Responden Terhadap Faktor Hubungan Rekan Sekerja Bagian HRD di Hotel Furaya Pekanbaru

N o	Katego ri	Frekuen si	Persenta se (%)
1	Baik	13	38,2
2	Cukup Baik	20	58,8
3	Kurang Baik	1	2,9
	Jumlah	34	100%

Sumber: data olahan 2015

Dari Tabel III.7 diatas dapat diketahui bahwa hubungan dengan rekan sekerja yang terjalin diantara karyawan bagian HRD di Hotel Furaya Pekanbaru termasuk pada kategori **Cukup Baik** karena dari sebanyak 34 responden, 20 orang atau 58,8% menyatakan cukup baik, 13 orang atau 38,2% menyatakan baik dan hanya 1 orang atau 2,9% yang menyatakan kurang baik.

Kondisi Kerja

Lingkungan kerja yang baik akan mempengaruhi rasa aman bagi karyawan dalam bekerja. Hal ini berhubungan

dengan pemenuhan kebutuhan pada tingkat kedua dan ketiga pada teori motivasi Maslow yaitu kebutuhan akan rasa aman dan keselamatan serta kebutuhan diterima dalam lingkungan sosial. Untuk menganalisis bagaimana kondisi kerja di Hotel Furaya bagian HRD, dapat dilihat pada Tabel III.8 berikut:

Tabel III.8

Tanggapan Responden Terhadap Faktor Kondisi Kerja bagian HRD di Hotel Furaya Pekanbaru

N o	Katego ri	Frekuen si	Persenta se (%)
1	Baik	15	44,1
2	Cukup Baik	17	50
3	Kurang Baik	2	5,8
	Jumlah	34	100%

Sumber: data olahan penelitian,2015

Dari Tabel III.8 diketahui bahwa respon karyawan bagian HRD terhadap kondisi kerja di Hotel Furaya cukup baik, dimana dari 34 karyawan, 17 orang atau 50% menyatakan cukup baik, kemudian 15 orang atau 44,1% menyatakan

baik dan hanya 2 orang atau 5,8% yang menyatakan kurang baik.

Tabel III.9
Rekapitulasi Jawaban Responden
Tentang Faktor-faktor
yang Mempengaruhi Kepuasan
Kerja Karyawan
bagian HRD pada Hotel Furaya
Pekanbaru

No	Faktor Pengaruh	Kategori rata-rata jawaban responden	Persentase (%)
1	Gaji	Baik	73,5
2	Kesempatan Promosi	Baik	55,8
3	Pengawasan	Baik	47,0
4	Hubungan dengan Rekan Kerja	Cukup Baik	58,8
5	Kondisi Kerja	Cukup Baik	50

Sumber: data olahahn penelitian,2015

Dari tabel III.9 diketahui bahwa faktor-faktor kepuasan kerja karyawan bagian HRD di Hotel Furaya Pekanbaru yang terdiri dari faktor gaji, promosi, pengawasan, hubungan dengan rekan kerja dan faktor kondisi kerja, masing-masing termasuk dalam kategori baik. Artinya responden menyatakan

bahwa pada masing-masing faktor kepuasan kerja tersebut sudah memenuhi dua sampai tiga kriteria penilaian.

Kesimpulan

Ketepatan pemberian gaji juga turut mempengaruhi kepuasan terhadap faktor ini. Dan dalam hal ini pihak hotel selalu memberikan gaji tepat pada waktunya sesuai jadwal penerimaan, dan selama ini belum pernah ada keterlambatan (*Hrd Coordinator*).

Untuk faktor promosi, dalam pelaksanaannya terlebih dahulu ditetapkan syarat dan dinyatakan dengan tegas dan jelas. Pada Hotel Furaya pelaksanaan promosi dinyatakan secara jelas melalui proses evaluasi terhadap karyawan yang menjadi kandidat dalam kenaikan jabatan.

Namun berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pelaksanaan promosi pada Hotel Furaya lebih cenderung berdasarkan kesenioritasan. Fakta ini terlihat dari beberapa karyawan yang menduduki jabatan sebagai kepala divisi/kepala ruangan yang memiliki masa kerja 5-10 tahun. Sedangkan pelaksanaan rata-rata memiliki masa kerja dibawah 5 tahun, bahkan hampir 50% karyawan yang berstatus sebagai pegawai kontrak yang memiliki masa kerja kurang dari 1 tahun. Setelah syarat-syarat promosi ditentukan dan dinyatakan secara tegas dan jelas,

selanjutnya perlu adanya evaluasi. Dimana evaluasi yang dilaksanakan harus rutin, lengkap dan objektif, secara terus menerus sejak seseorang mulai diterima bekerja. Lengkap disini maksudnya adalah dimana evaluasi tersebut meliputi semua hal yang merupakan syarat yang telah ditetapkan untuk promosi dan objektif yaitu dimana kesempatan promosi itu benar-benar diberikan kepada karyawan yang memenuhi kualifikasi berdasarkan hasil evaluasi.

evaluasi yang dilaksanakan oleh Hotel Furaya belum terlaksana secara rutin, evaluasi untuk promosi dilaksanakan ketika ada tempat yang kosong dan harus segera digantikan. Namun evaluasi yang dilaksanakan sudah lengkap dan objektif, dimana karyawan nantinya menduduki jabatan pada formasi tersebut benar-benar dipertimbangkan atas dasar kedisiplinannya, kinerjanya, prestasinya, masa kerja, walaupun peneliti menilai bahwa disini ada kecenderungan pada sistem kesenioritasan.

Tindakan pengawasan merupakan tindakan meneliti segala sesuatunya agar berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat, prinsip-prinsip untuk menunjukkan kelemahan-kelemahan agar dapat diperbaiki dan mencegah terjadinya kesalahan yang sama. Aktivitas pengawasan di Hotel Furaya

Pekanbaru sudah cukup memberikan kepuasan kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Pada dasarnya dalam melaksanakan pekerjaan selalu mendapat bantuan, perhatian, pengarahan dan perhatian secara motivasi. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan *Hasibuan* bahwa aktivitas karyawan di perusahaan sangat tergantung dari gaya kepemimpinan yang diterapkan secara situasi lingkungan pada perusahaan tempat mereka bekerja.

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden yang menyatakan bahwa hubungan dengan rekan sekerja di Hotel Furaya Pekanbaru bagian HRD termasuk dalam kategori *cukup baik*, diperkuat oleh fakta yang peneliti temukan dilapangan berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang staff personalia, bahwa karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya dan memutuskan untuk melakukan turnover tidak pernah menyatakan bahwa hubungan dengan rekan kerjalah yang menjadi alasan mereka.

Menurut siagian bahwa kondisi kerja yang dapat menciptakan kesenangan dalam bekerja adalah ventilasi yang cukup, penerangan lampu yang memadai, kebersihan tempat kerja, dan keamanan. Kondisi yang peneliti lihat

dilapangan dalam hal ini sudah cukup memberi rasa nyaman.

Saran

. sebagai masukan yang bersumber dari hasil penelitian maupun sebagai bentuk informasi bagi pihak Hotel Furaya Pekanbaru, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

Hendaknya pemberian gaji dilaksanakan berdasarkan prestasi kerja karyawan dan juga memperhatikan tingkat kebutuhan karyawan sehingga besarnya gaji yang mereka terima dapat memenuhi kebutuhan.

Dalam melaksanakan promosi jabatan perlu adanya evaluasi yang mana pelaksanaannya secara rutin, lengkap dan objektif.

Kondisi kerja harus lebih diperhatikan terutama penerangan karena mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja,

Daftar Pustaka

- Arikuntoro, Suharsimi. 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta: Jakarta
- Cantika, Budi Sri Yuli.2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, UMM press: Malang
- Darmawan,Didit, 2013. Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi. Cetakan Pertama.Surabaya. Pena Semesta.

- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. cetakan ke-15. Yogyakarta.BPFE
- Hasibuan, SP. Malayu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi keenam, CV. Haji Mas Agung: Jakarta
- Luthans, Fred. 1998. *Organisation Behaviors, Management and organization series*. Sevent edition. Mc. Graw Hill. International editions. Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. Rosdakarya.
- Munandar, Ashar Sunyoto.2001, *Psikologi Industri dan Organisasi*, UI Pers: Jakarta
- Nawawi, H. Hadari. 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan pertama, UGM Press: Jogjakarta
- Robbins, Stephen. P 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Jakarta.Prenhallindo.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori Kuesioner dan Proses Analisis Data Perilaku Organisasional*.