

ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA HOTEL SRI INDRAYANI PEKANBARU

By : Ori Tri Wulandari
Consellor : Drs. H. Chalid Sahuri, MS

Email : oritriwulandari@yahoo.com

Tourism Studies Program
Faculty of Social and Political Science
Riau University

Abstract

The purpose of this research is to know how the satisfaction of employee's work in Sri Indrayani and how to improve the satisfaction of employee's work in Sri Indrayani Hotel.

This research is used descriptive quantitative methods. There were 30 sample all employee. The data collection techniques in this research used observation, interview, and questionnaires. The likert scale was used to measure the intervals in quantitative data.

This research theory used Harold E. Burt in the book of Pandji Anoraga (2005:82) theory. This theory divides job satisfaction into 3 categories: factor relationship between employees, individual factors, external factors.

The analysis result of the employee's work satisfaction is quite good in Sri Indrayani Hotel Pekanbaru. It is proved that the managemen of Sri Indrayani Hotel Pekanbaru have improved their employee's work satisfaction maximally. As know in improving the employee's work of satisfaction in Sri Indrayani Hotel Pekanbaru with challenged work mentally, good appreciation, good condition of work and supportive relationship.

Keywords: *promotion and promotion mix.*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan dunia usaha di tanah air mengalami perkembangan pesat dewasa ini. Dengan pertumbuhan dunia usaha yang semakin maju tentunya memerlukan suatu pengolahan yang baik agar usaha yang dijalankan dapat bertahan dan berkembang. Apa yang dikelola bukan hanya meliputi hal-hal yang bersifat material tetapi juga yang bersifat non material seperti manusia

yang ada di dalam perusahaan tersebut.

Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang cukup rumit pengelolaannya. Dengan menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam. Disamping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha ataupun para wisatawan pada waktu melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata, dan membutuhkan tempat

untuk menginap, makan dan minum serta hiburan.

Kepuasan kerja dipandang sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relative, yang berbeda dari pemikiran objektif dan keinginan perilaku. Karena perasaan terkait dengan sikap seseorang. Maka kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai sebuah sikap karyawan yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi dimana mereka bekerja.

Karyawan merupakan aset berharga yang dimiliki sebuah perusahaan, 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.

Karyawan yang lebih puas biasanya karyawan yang merasa tidak puas jika sering melakukan kontak dengan konsumen melaporkan bahwa konsumen yang kasar, tidak peduli, atau dengan tuntutan berlebihan berdampak negative terhadap kepuasan kerja mereka.

Ada beberapa alasan karyawan dikatakan puas dengan pekerjaannya, antara lain dilihat dari pekerjaan itu sendiri, gaji/upah, tunjangan kesejahteraan, lingkungan kerja, dan pengawasan (Riggio,2006:86). Namun demikian,

kepuasan kerja pada masing- masing demografi karyawan juga berbeda. Misal, ketika karyawan semakin bertambah usianya, karyawan lebih merasa puas dengan pekerjaannya (Smith,1997:93). Hal ini dikarenakan harapan karyawan lebih rendah dan penyesuaian terhadap situasi kerja sudah lebih baik karena karyawan sudah lebih berpengalaman.

Adanya ketidakpuasan karyawan dapat dideteksi yaitu melalui absensi, perputaran karyawan, dan kinerja karyawan. Menurut (Hasibuan,2005:26) indikasi penurunan kinerja karyawan antara lain adalah dengan tingginya tingkat absensi karyawan, dan tingginya perputaran karyawan (*turnover*). (Davis, 1985:99) karyawan-karyawan yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya tinggi. Mereka biasanya tidak hadir, dan dengan alasan yang tidak logis dan subjektif. Hal ini mengindikasikan bahwa secara tidak langsung karyawan tidak betah kerja atau tidak merasakan kepuasan dalam bekerja. Hal inilah yang merupakan salah satu indikator ketidakpuasan karyawan. Untuk mengetahui lebih lanjut dengan permasalahan ini dikemukakan jumlah karyawan serta tingkat absensi karyawan pada Hotel Sri Indrayani Pekanbaru dari tahun 2010-2014:

Tabel I.1
Tingkat Absensi Karyawan Hotel Sri Indrayani
Tahun 2010 - 2014

Tahun	Jumlah (Orang)	H a r i Kerja Normal	T i n g k a t Absensi			T o t a l Keseluruhan Yang Hilang	P e r s e n t a s e
			A l f a	S a k i t	I z i n		
2010	40	11520	309	240	284	833	7,23%

2011	40	11520	400	330	206	936	8,12%
2012	40	11520	410	302	328	1040	9,02%
2013	30	8640	209	220	180	609	7,04%
2014	30	8640	251	226	193	670	7,76%

Sumber : Hotel Sri Indrayani Pekanbaru, 2015

Asumsi :

1. Dalam 1 tahun hari kerja = 288 hari
2. Batas toleransi tingkat absensi untuk masing-masing karyawan 5% tahun.

Dari tabel I.1 diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat absen dari tahun ketahun tidak tetap dengan frekuensi yang cukup tinggi dengan jumlah keseluruhan hari bekerja pada tahun 2010-2012 dari 40 orang karyawan adalah sebesar 11520 hari. Sedangkan pada tahun 2013-2014

terlihat jelas berkurangnya jumlah karyawan menjadi 30 orang karyawan adalah sebesar 8640 hari. Dihitung dari 6 hari kerja dalam 1 minggu dikali 4 minggu dalam sebulan dan dikali 12 bulan dalam setahun. Disamping cukup tingginya tingkat absensi karyawan, yaitu selalu jauh diatas 5% dalam 1 tahun, dampak dari ketidakuasaan karyawan adalah penurunan kinerja karyawan tersebut.

Sebagai perbandingan, berikut penulis lampirkan tingkat absensi karyawan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, yaitu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.2
Tingkat Absensi Karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru
Tahun 2010 – 2014

Tahun	Jumlah (Orang)	H a r i Kerja Normal	Tingkat Absensi			T o t a l Keseluruhan Yang Hilang	Persentase
			Alfa	Sakit	I z i n		
2010	75	27000	225	375	450	1050	2,91%
2011	75	27000	375	375	300	1050	2,91%
2012	73	26280	292	438	328	1058	2,93%
2013	74	26640	222	370	292	884	2,45%
2014	76	27360	152	228	304	684	1,9%

Sumber : Hotel Ratu Mayang Garden, 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat absensi karyawan Hotel Ratu Mayang Garden lebih kecil dibanding Hotel Sri Indrayani, yaitu hanya berkisar antara 1,9 % - 2,91 %. Hal ini menunjukkan bahwa semangat kerja karyawan Hotel Ratu Mayang

Garden lebih tinggi dibandingkan semangat kerja karyawan Hotel Sri Indrayani.

Disamping itu, kinerja dan perputaran karyawan juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Berikut ini adalah tabel kinerja dan perputaran karyawan di Hotel Dian Graha, Ratu Mayang Garden, Furaya, dan Hotel Sri Indrayani:

Tabel I.3
Tabel Kinerja dan Perputaran Karyawan di Hotel Dian Graha, Ratu Mayang Garden, Furaya, dan Hotel Sri Indrayani Pekanbaru Tahun 2010 – 2014

NO	Hotel	2010	2011	2012	2013	2014
1	Dian Graha	41,2%	45,7%	40,1%	53,8%	63,5%
2	Ratu Mayang Garden	50,4%	49,1%	52,8%	60,7%	83,2%
3	Furaya	90,5%	83,3%	87,2%	88,9%	92,4%
4	Sri Indrayani	75,6%	75,6%	75,6%	68,4%	68,4%

Sumber: Hotel Dian Graha, Ratu Mayang Garden, Furaya, dan Hotel Sri Indrayani Pekanbaru, 2015

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kinerja dan perputaran karyawan tertinggi adalah di Hotel Furaya Pekanbaru, yaitu 90.5% pada tahun 2010, 83.3% pada tahun 2011, 87.2% pada tahun 2012, 88.9% pada tahun 2013 dan 92.4% pada tahun 2014. Sementara itu kinerja dan perputaran karyawan terkecil terdapat pada Hotel Dian Graha Pekanbaru, yaitu 41.2% pada tahun 2010, 45.7% pada tahun 2011, 40.1% pada tahun 2012, 53.8% pada tahun 2013 dan 63.5% pada tahun 2014.

Hotel Sri Indrayani masih dihitung cukup tinggi kinerja dan perputaran karyawannya. Hal tersebut dapat dilihat dari persentase sebesar 75.6% pada tahun 2010, 2011 dan 2012, dan 68,4% pada tahun 2012 dan 2014. Hal ini membuktikan bahwa kinerja karyawan Hotel Sri Indrayani masih cukup rendah sehingga sering angka perputaran karyawannya cukup tinggi.

Dari latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Analisis

Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Sri Indrayani Pekanbaru”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah penulis ungkapkan pada Hotel Sri Indrayani pekanbaru, didapat rumusan masalah yakni: “Bagaimanakah Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Sri Indrayani Pekanbaru?”

1.3 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah kepuasan kerja karyawan di Hotel sri Indrayani Pekanbaru?
- b. Bagaimana upaya dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di Sri Indrayani Pekanbaru?

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada kepuasan kerja karyawan Hotel Sri Indrayani Pekanbaru. Pembatasan masalah ini dimaksudkan agar dalam penguraian penelitian ini tidak menyimpang dari pokok permasalahannya, sehingga pembahasan dapat dilakukan lebih terperinci sesuai dengan data-data yang dikumpulkan.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan di Hotel Sri Indrayani Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di Hotel Sri Indrayani Pekanbaru.

1.5.2 Manfaat Penelitian

- a. Bagi peneliti
Mampu memberikan pengetahuan tersendiri bagi penulis dan sebagai pengetahuan dalam perencanaan pekerjaan dalam meningkatkan kinerja dibidang perhotelan dan membandingkan antara teori yang telah didapat selama perkuliahan dengan kenyataan yang diterima ketika memasuki dunia kerja.
- b. Bagi pihak hotel
Dapat di gunakan sebagai bahan pertimbangan dan bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja hotel Sri Indrayani sehingga memberikan kenyamanan dalam bekerja dan dapat meningkatkan mutu pekerjaan yang lebih baik sehingga menghasilkan kualitas yang memuaskan.
- c. Bagi pihak lain Peneliti
mengharapkan agar penelitian ini dapat dipergunakan sebagai

informasi yang menambah wawasan bagi semua pihak.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya menurut Robert Hoppecl New hope Pencyvania (2005:81) dalam buku Psikologi Kerja.

Kepuasan Kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerjasama antar pimpinan dan sesama karyawan oleh Tiffin (2005:82).

2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Baron & Byrne (1994) ada dua kelompok faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor pertama yaitu faktor organisasi yang berisi kebijaksanaan perusahaan dan iklim kerja. Faktor kedua yaitu faktor individual atau karakteristik karyawan. Pada faktor individual ada dua predictor penting terhadap kepuasan kerja yaitu status dan senioritas. Status kerja yang rendah dan pekerjaan yang rutin akan banyak kemungkinan mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain, hal itu berarti dua faktor tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja dan karyawan yang memiliki ketertarikan dan tantangan kerja akan lebih merasa puas dengan hasil kerjanya apabila mereka dapat menyelesaikan dengan maksimal.

2.3 Karyawan

Karyawan adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan dan dia bekerja untuk digaji, berhubungan dengan karyawan pasti takkan lepas dari kinerja karyawan maka dan setiap perusahaan akan selalu melakukan penilaian kinerja karyawan. Untuk lebih jelasnya tentang karyawan bisa dilihat sebagai berikut:

Pengertian Kinerja Karyawan

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian dalam tugas akhir ini adalah menggunakan desain deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif, penulis menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan analisis kepuasan kerja karyawan pada Hotel Sri Indrayani Pekanbaru. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner berupa pertanyaan tertulis yang diberikan kepada para responden. Desain penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu dengan cara menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan diteliti berdasarkan data-data yang diperoleh dari laporan penelitian berupa angket/kuisioner yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisa dan dituturkan dalam bentuk kalimat untuk kemudian ditarik kesimpulan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Sri Indrayani Pekanbaru yang beralamatkan di Jalan Sam Ratulangi Pekanbaru.

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni dari

observasi, proses pengumpulan, pengolahan dan penyuntingan data dilakukan selama 4 bulan.

3.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel (Komaruddin dalam Mardanis, 2010:53). Dalam objek penelitian adalah seluruh karyawan di Hotel Sri Indrayani Pekanbaru. Pada penelitian ini penulis menggunakan keseluruhan populasi sebagai unit analisis yaitu 30 orang.

b. Sampel

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sensus, yaitu teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi yang relatif sedikit, yaitu kurang dari 30 orang (Sugiyono, 2002 : 28).

3.4 Jenis dan Sumber Data

a) Data Primer

Yaitu data yang langsung diperoleh dari Hotel Sri Indrayani Pekanbaru (tidak melalui perantara). Sumber penelitian primer diperoleh dari responden untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data yang ingin didapat dari kuisioner tersebut tentang tanggapan responden terhadap kepuasan kerja karyawan melalui penyebaran kuisioner.

b) Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber tertulis yang ada di Hotel Sri

Indrayani seperti jumlah karyawan, brosur, foto-foto, beserta tugas karyawan yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan pada Hotel Sri Indrayani Pekanbaru.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- a) Observasi, yaitu berupa daftar pengamatan yang telah dibuat dengan melakukan pengamatan langsung dilokasi penelitian untuk mendapatkan informasi sehubungan dengan kepuasan kerja karyawan.
- b) Wawancara, yaitu melakukan wawancara langsung dengan pihak yang berkompeten tentang

permasalahan yang diangkat guna memperoleh informasi

- c) yang akurat sehubungan dengan kepuasan kerja karyawan di Hotel Sri Indrayani Pekanbaru.
- d) Kuisisioner, yaitu pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan lebih dahulu dan selanjutnya diberikan dan ditanyakan langsung kepada setiap responden yang berhubungan dengan tanggapan responden terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Sri Indrayani.

3.6 Operasionalisasi Variabel

Tabel III.1
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber Data
Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Sri Indrayani Pekanbaru	Faktor hubungan antar karyawan	<ol style="list-style-type: none"> a) Hubungan langsung antara manajer dengan karyawan b) Hubungan sosial diantara karyawan c) Sugesti dari teman sekerja d) Emosi dan situasi kerja 	Kuisisioner dan Wawancara
	Faktor individual	<ol style="list-style-type: none"> a. Sikap b. Umur c. Jenis kelamin 	Kuisisioner dan Wawancara
	Faktor luar	<ol style="list-style-type: none"> a. Keadaan keluarga karyawan b. Pendidikan 	Kuisisioner dan Wawancara

Diadopsi dari: Teori Harold E. Burt dalam buku Pandji Anoraga

3.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal, oleh karena itu skala pengukuran variabel yang digunakan adalah skala likert. Skala Likert adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang akan diukur. Jawaban dari kuesioner tersebut diberi bobot skor atau nilai sebagai berikut (Sugiyono, 2002: 64):

- a. Sangat Baik 5 (SB)
- b. Baik dengan skor 4 (B)
- c. Cukup Baik dengan skor 3 (CB)
- d. Kurang Baik dengan skor 2 (KB)
- e. Tidak Baik skor 1 (TB)

3.8 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif, yaitu dengan cara menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan diteliti berdasarkan data-data yang diperoleh dari laporan penelitian berupa angket/kuisisioner yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisa dan dituturkan dalam bentuk kalimat untuk kemudian ditarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Sri Indrayani Pekanbaru

Hotel Sri Indrayani adalah Sebuah hotel berbintang pertama di kota Pekanbaru. Hotel ini berdiri tahun 1971, di saat kota Pekanbaru belum menjadi metropolitan seperti saat ini. Hotel ini berawal dari sebuah rumah milik Keluarga Syukur Luthan yang disewa oleh penerbangan Air Indonesia sebagai Mess para crew mereka yang sedang bertugas di Pekanbaru. Setelah kontrak Mess tersebut selesai pada tahun 1971, Ibu Ratna Syukur Luthan meneruskan Mess tersebut menjadi Wisma Sri Indrayani hingga berkembang menjadi hotel bintang 3.

4.3 Analisis Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Sri Indrayani Pekanbaru

4.3.1 Profil Responden

- a) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian tentang analisis kepuasan kerja karyawan Hotel Sri Indrayani Pekanbaru dapat dilihat distribusi responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel IV.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	Laki-laki	21	70 %
2.	Perempuan	9	30 %
Total		30	100 %

Sumber: Penelitian Lapangan 2015

Berdasarkan hasil observasi di lapangan,

diketahui jumlah responden laki – laki lebih besar dibanding responden perempuan dikarenakan manajemen hotel memang lebih banyak merekrut karyawan laki – laki.

b) Latar Belakang Pendidikan

Dari hasil penelitian tentang analisis kepuasan kerja karyawan pada hotel Sri Indrayani Pekanbaru dapat dilihat distribusi responden berdasarkan latar belakang pendidikan sebagai berikut:

Tabel IV.2
Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No.	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	SLTA	2	6,7 %
2.	SMK/SMIP	12	40 %
3.	Diploma III	6	20 %
4.	Sarjana/ DIV	10	33,3 %
Total		30	100 %

Sumber: Penelitian Lapangan, 2015

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, diketahui jumlah responden yang memiliki latar belakang pendidikan SMK/SMIP lebih besar dibanding responden lainnya, yaitu 40%. Sedangkan responden yang berasal dari latar

belakang pendidikan SLTA hanya 6,7%.

4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Sri Indrayani Pekanbaru

Berikut adalah tabel rekapitulasi tanggapan responden tentang kepuasan kerja karyawan di Hotel Sri Indrayani Pekanbaru:

Tabel IV.12
Rekapitulasi Tanggapan Responden

	Dimensi	Indikator	Skor	Hasil
Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Sri Indrayani Pekanbaru	Faktor Hubungan Antar Karyawan	Hubungan langsung antara manajer dengan karyawan	95	Cukup Baik
		Hubungan sosial diantara karyawan	89	
		Sugesti dari tempat kerja	80	
		Emosi dan situasi kerja	96	
	Total Skor	360		
Faktor	Sikap		102	Cukup

	Individual	Umur	92	Baik
		Jenis kelamin	104	
		Total Skor	298	
	Faktor Luar	Keadaan keluarga karyawan	101	Cukup Baik
		Pendidikan	93	
		Total Skor	194	
	Jumlah Total Skor		852	Cukup Baik

Sumber : penelitian lapangan, 2015

Berdasarkan tabel di atas, diketahui responden menilai kepuasan kerja karyawan di Hotel Sri Indrayani Pekanbaru cukup baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan jumlah total skor keseluruhan semua variabel yang berjumlah 852 poin.

Dapat diketahui responden menilai Faktor hubungan antar karyawan karyawan pada Hotel Sri Indrayani Pekanbaru cukup baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor yaitu 852 poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor hubungan antar karyawan (hubungan langsung antar manajer, hubungan sosial diantara karyawan, sugesti dari tempat kerja, emosi dan situasi kerja) yang menyebutkan Faktor hubungan antar karyawan tersebut dikatakan cukup baik apabila total skor penilaian adalah 702 – 917. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa karyawan cukup puas terhadap manajemen.

4.5 Upaya Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Sri Indrayani Pekanbaru

Upaya-upaya yang dapat dilakukan Hotel Sri Indrayani Pekanbaru untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar dapat bersedia bekerja bersama demi tercapainya tujuan bersama ini terdapat dua macam, yaitu

1. Kerja yang menantang secara mental
Pada umumnya, individu lebih menyukai pekerjaan yang member mereka peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta member beragam tugas, kebebasan dan umpan balik tentang seberapa baik kerja mereka. Karakteristik karakteristik yang seperti ini membuat kerja lebih menantang secara mental.
2. Penghargaan yang sesuai
Karyawan menginginkan system bayaran yang mereka rasa adil, tidak ambigu, dan selaras dengan harapan-harapan mereka. Ketika bayaran dianggap adil, sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual, dan standar bayaran masyarakat, kemungkinan akan tercipta kepuasan.
3. Kondisi kerja yang mendukung
Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerja mereka untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa

karyawan lebih menyukai lingkungan fisik yang nyaman atau tidak berbahaya. Selain itu, sebagian besar karyawan lebih menyukai bekerja relative dekat dengan ramah, dengan fasilitas yang relative modern dan bersih, serta dengan peralatan yang memadai.

4. Kolega yang suportif

Individu mendapatkan sesuatu yang lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang nyata dari pekerjaan. Untuk sebagian besar karyawan, kerja juga memenuhi kebutuhan interaksi social. Oleh karena itu, tidak mengherankan bahwa memiliki rekan-rekan kerja yang ramah dan suportif mampu meningkatkan kepuasan kerja. Perilaku atasan seseorang juga merupakan factor penentu kepuasan yang utama. Penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan karyawan meningkat ketika pengawas langsung adalah orang yang pengertian dan ramah, memberikan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan opini-opini karyawan dan menunjukkan minat pribadi dalam diri mereka.

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Dari hasil uraian penelitan yang telah penulis bahas pada bab di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan tentang kepuasan kerja karyawan di Hotel Sri Indrayani Pekanbaru sebagai berikut:

- a. Diketahui kepuasan kerja karyawan di Hotel Sri Indrayani Pekanbaru sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan jumlah total skor masing – masing indikator variabel penelitian yang berjumlah 853 poin. Ini membuktikan bahwa manajemen Hotel Sri Indrayani sudah cukup maksimal dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan mereka.
- b. Diketahui upaya dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di Hotel Sri Indrayani Pekanbaru adalah kerja yang menantang, penghargaan yang sesuai, kondisi kerja yang mendukung, kolega yang suportif.

1.2 Saran

Dari kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberi saran – saran sebagai berikut :

- a. Agar pihak manajemen Hotel Sri Indrayani Pekanbaru dapat memperhatikan faktor – faktor yang menjadi penentu kepuasan kerja karyawan. Seperti faktor hubungan antar karyawan, harusnya manajemen hotel lebih menjaga hubungan baik antara manajer dengan karyawan, menjaga hubungan sosial diantara sesama karyawan, memberikan sugesti yang baik kepada karyawan, dan dapat menjaga emosi dan situasi kerja karyawan. Dalam faktor individual hendaknya manajemen dapat memperhatikan sikap

karyawan dalam bekerja, menyesuaikan umum karyawan dengan pekerjaan yang akan dilakukan, dan menempatkan karyawan pada posisi sesuai dengan jenis kelamin mereka. Dalam faktor luar hendaknya manajemen harus mempertimbangkan keadaan keluarga karyawan, dan latar belakang pendidikan karyawan agar tidak terjadi kesalahan dalam penempatan posisi kerja karyawan.

- b. Agar pihak manajemen Hotel Sri Indrayani Pekanbaru dapat mengetahui upaya dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di Hotel Sri Indrayani Pekanbaru adalah kerja yang menantang, penghargaan yang sesuai, kondisi kerja yang mendukung, kolega yang suportif.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta.

Bagyono. (2002) *Hotel Front Office*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Gellerman, Saul W, (1984). *Motivasi dan Produktivitas*. Seri Manajemen No.91. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit PT Pustaka Binaman Pressindo.

Gitosudarmo, Indriyo, (1986). *Prinsip Dasar Manajemen*. Yogyakarta : Penerbit BPF.

Greer, Charles R, (1995). *Strategy and Human Resources: a General Managerial Perspective*. New Jersey : Prentice Hall.

Kusmayadi, Endar Sugiarto. (2000). *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka.

Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Republik Indonesia NO.KM.94/HK.103/MPPT-87

Matutina, (1993). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.

Moekijat, (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian)*. Jakarta : Penerbit Mandar Maju,

Nawawi, H. Hadari dan Martini Hadari, (1990). *Adminis Personel Untuk Peningkat Produktivitas Kerja*, Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit CV Haji Masagung.

Rakhmat, Jalaludin. (1994). *Metode Analisis Data Kualitatif*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Siagian, Sondang P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.

_____ (1995). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.