

**PENGARUH *NATURE OF WORK* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
DI HOTEL RANGKAYO BASA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata Sebagai
Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



**DISUSUN OLEH :
CITRA PUTRI WULANDARI
NIM 19135071**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *NATURE OF WORK* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
DI HOTEL RANGKAYO BASA PADANG**

Nama : Citra Putri Wulandari
NIM/BP : 19135071/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

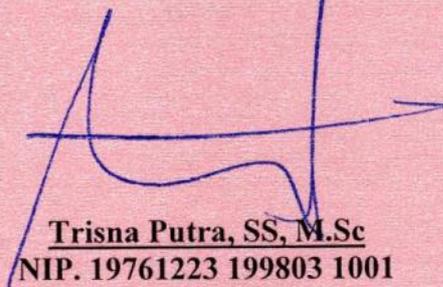
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.,CHE
NIP. 199202262020121012

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

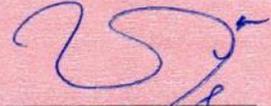
Judul : Pengaruh *Nature of Work* terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Hotel Rangkayo Basa Padang
Nama : Citra Putri Wulandari
NIM/BP : 19135071/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

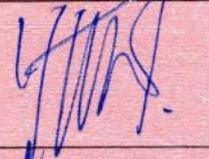
Nama

Tanda Tangan

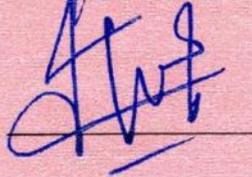
1. Ketua : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.,CHE

1. 

2. Anggota : Youmil Abrian, SE.,M.M

2. 

3. Anggota : Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Citra Putri Wulandari
NIM/TM : 19135071 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Nature of Work* terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Hotel Rangkayo Basa Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata

Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

Citra Putri Wulandari
NIM. 19135071

ABSTRAK

Citra Putri Wulandari, 2023 : Pengaruh *Nature of Work* terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Hotel Rangkayo Basa Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ditemukannya permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan, kepuasan kerja dan juga *nature of work* di Hotel Rangkayo Basa Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *nature of work* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Hotel Rangkayo Basa Padang. Penulis melakukan penelitian dengan mengadopsi metode kausalitas asosiatif berbasis data kuantitatif, dimana tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi dampak dari karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan melalui peran kepuasan kerja sebagai perantara. Populasi dari penelitian ini adalah semua karyawan di Hotel Rangkayo Basa Padang. Sampel dalam penelitian ini adalah 32 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu total sampling atau sampel jenuh. Pada penelitian ini variabel independennya adalah *nature of work* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja menggunakan teknik analisis PLS-SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *nature of work* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan, variabel *nature of work* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja, variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Variabel *nature of work* berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.

Kata Kunci: *Nature of Work*, Kinerja Karyawan, PLS-SEM, Kepuasan Kerja

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh *Nature of Work* terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Hotel RangKayo Basa Padang”**. Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sain Terapan (SST) Universitas Negeri Padang.

Dalam proses menyusun proposal penelitian ini, tidak lepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, bersifat moril maupun material. oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan selaku Dosen Pembimbing Akademik
3. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.,CHE sebagai Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan arahan, kritik dan saran serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Youmil Abrian, SE.,M.M sebagai Dosen Penguji 1 yang telah memberikan kritik dan saran terhadap tugas akhir ini

5. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par sebagai Dosen Penguji 2 yang telah memberikan kritik dan saran terhadap tugas akhir ini
6. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
7. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tak terhingga sehingga peneliti bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Sahabat, teman-teman dan seluruh rekan Manajemen Perhotelan Angkatan 2019 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada peneliti.

Bagi semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis hanya bisa mendoakan agar semua kebaikan dapat dibalas oleh Allah SWT. Penulis sadar akan banyaknya kekurangan dalam karya ilmiah ini. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan agar dapat menjadi lebih baik dikemudian hari.

Padang, 14 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 8 |
| C. Batasan Masalah..... | 9 |
| D. Rumusan Masalah | 9 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 11 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 12 |
| A. Aspek – aspek Teoritis | 12 |
| B. Kerangka Konseptual | 22 |
| C. Hipotesis Penelitian | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 24 |
| A. Jenis Penelitian | 24 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | 24 |
| C. Variabel Penelitian | 25 |
| D. Defenisi Variabel Penelitian | 25 |
| E. Populasi dan Sampel Pemelitian | 27 |
| F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data..... | 27 |
| G. Instrumen Penelitian | 28 |
| H. Uji Coba Instrumen..... | 30 |
| I. Teknik Analisis Data | 31 |

| | |
|--|-----------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 36 |
| A. Hasil Penelitian | 36 |
| B. Pembahasan | 59 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 65 |
| A. Kesimpulan | 65 |
| B. Saran..... | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA | 68 |
| LAMPIRAN..... | 71 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|-------------------------------------|
| 1 Jumlah Tenaga Kerja di I Hotel Rang Kayo Basa Padang..... | 5 |
| 2 Pilihan jawaban skala likert pada variabel X dan variabel Y..... | 29 |
| 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian..... | 30 |
| 4 Batas Interval dan Kategori Pilihan | 33 |
| 5 Tingkat Capaian Responden (TCR)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 36 |
| 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 37 |
| 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir..... | 37 |
| 9 Deskripsi Data <i>Nature of Work</i> | 38 |
| 10 Tingkat Capaian Responden <i>Nature of Work</i> | 40 |
| 11 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan | 41 |
| 12 Tingkat Capaian Responden Kinerja Karyawan..... | 43 |
| 13 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja..... | 45 |
| 14 Tingkat Capaian Responden Kepuasan Kerja..... | 47 |
| 15 Hasil <i>Outer Loading</i> | 50 |
| 16 <i>Construct Reliability and Validity</i> | 51 |
| 17 Nilai <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker)</i> | 52 |
| 18 Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> | 53 |
| 19 Nilai R-square | 55 |
| 20 Hasil Tabel <i>Path Coefficient</i> | 56 |
| 21 <i>Spesific Indirect Effect</i> | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|----------------|
| 1 Hotel Rangkayo Basa Padang | 3 |
| 2 <i>Schedule</i> karyawan <i>housekeeping</i> April 2023..... | 6 |
| 3 Kerangka Konseptual | 22 |
| 4 Histogram Kurva Normal Variabel <i>Nature of Work</i> | 39 |
| 5 Histogram Kurva Normal Variabel Kinerja Karyawan | 42 |
| 6 Histogram Kurva Normal Variabel Kepuasan Kerja | 46 |
| 7 Structural Model..... | 55 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|-----------------------------------|----------------|
| 1. Surat Izin Pra Penelitian..... | 71 |
| 2. Surat Izin Penelitian | 72 |
| 3. Kuesioner Penelitian | 73 |
| 4. Tabulasi Data | 78 |
| 5. Dokumentasi Pribadi..... | 79 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Menurut data terbaru dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada bulan Agustus 2021 turun sebesar 21,19 persen dibandingkan dengan jumlah kunjungan bulan Agustus 2020. Namun, pada bulan Mei 2022, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia meningkat sebesar 212.332 kunjungan dibandingkan bulan sebelumnya. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang perekonomian suatu negara. Ini diakibatkan oleh pola pikir dan perilaku banyak orang yang menganggap bahwa berwisata itu bukan lagi merupakan kebutuhan sekunder ataupun kebutuhan tersier, tetapi sudah merupakan kebutuhan primer atau dengan kata lain berwisata pada saat ini sudah termasuk kepada kebutuhan yang pokok, seperti halnya kebutuhan untuk makan dan minum, papan dan sandang.

Menurut Wahab (2018) Pariwisata salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Sebagai sektor yang kompleks, pariwisata juga merealisasi industri – industri klasik seperti industri – industri kerajinan tangan dan cinderamata. Penginapan seperti hotel dan transportasi secara ekonomis juga dipandang sebagai industri.

Meirina Rita dan Wahyuni (2020) menjelaskan bahwa hotel merupakan suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan, dan juga makan serta minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya. Industri perhotelan menyediakan sekaligus menawarkan fasilitas akomodasi berupa fisik, barang, berbentuk kamar sebagai tempat peristirahatan saat melakukan perjalanan, bepergian, atau berwisata.

Industri perhotelan di Indonesia merupakan salah satu kontributor devisa negara, terutama dalam kaitannya dengan pariwisata Indonesia. Industri yang bergerak pada bidang jasa ini memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel, restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, makanan dan minuman yang dijual serta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual di industri perhotelan. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Hal ini dapat dicapai jika hotel maupun karyawan memiliki produktivitas kerja yang tinggi.



Gambar 1 Hotel Rangkayo Basa Padang
Sumber : *Website* Hotel Rangkayo Basa (2022)

Hotel Rangkayo Basa terletak di pusat kota Padang, tepatnya di Jl. Hangtuh No. 211 Padang. Hadir dengan konsep Syariah Islam, Grand Opening dan sekaligus diresmikan pada tanggal 27 April 2013 oleh wali kota Padang, yang saat itu dijabat Oleh bapak Fauzi Bahar. Bangunan hotel terdiri dari empat lantai dengan jumlah kamar pada saat itu sebanyak 29 kamar, oleh karena banyaknya permintaan pasar, maka mulai April 2014 jumlah kamar menjadi 52 kamar, terakhir pada tahun 2018 menambah 1 kamar lagi, jadi total keseluruhan menjadi 53 Kamar, dengan 3 tipe dan pada bulan November 2014 hotel sudah dilengkapi dengan fasilitas Lift. Serta adapun tujuan yang dimiliki yaitu dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan menciptakan pengalaman yang berkesan bagi konsumen yang menginap maupun yang mengadakan *event* di Hotel Rangkayo Basa Padang. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan kinerja karyawan yang bagus agar mendapatkan kepuasan kerja yang baik juga.

Menurut Alshitri (2013) *nature of work* dapat diartikan sejauh mana suatu pekerjaan dapat menyediakan kesempatan kepada karyawan untuk bisa

belajar bertanggung jawab dalam mengerjakan pekerjaan dan tantangan untuk suatu pekerjaan. Sifat pekerjaan yang kompleks dan menuntut dapat mempengaruhi motivasi dan kesejahteraan karyawan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kinerja mereka di tempat kerja. Kepuasan kerja dan kinerja karyawan merupakan dua aspek penting yang harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan, sehingga memperbaiki kinerja organisasi secara keseluruhan.

Sifat pekerjaan yang kompleks, bervariasi, dan menuntut dapat mempengaruhi motivasi dan kesejahteraan karyawan. Hal ini dapat berdampak pada produktivitas dan kinerja mereka di tempat kerja. Selain itu, kepuasan kerja karyawan juga merupakan faktor penting yang berkontribusi pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penelitian tentang pengaruh *nature of work* terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini dapat memberikan informasi dan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan, serta dapat membantu manajer dan pemimpin organisasi untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan.

Dalam memenuhi kepuasan kerja berdasarkan pengaruh *nature of work* di Hotel Rangkayo Basa tentu saja didukung oleh karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan bidangnya masing-

masing. Adapun jumlah karyawan di Hotel Rang Kayo Basa pada tahun 2021-2023 dapat dilihat dari Tabel 1.1

Tabel 1 Jumlah Tenaga Kerja di I Hotel Rang Kayo Basa Padang

| No | Departemen | Jumlah Karyawan |
|----|----------------------------------|-----------------|
| 1 | <i>General Manager</i> | 1 |
| 2 | <i>Accounting</i> | 2 |
| 3 | <i>Human Resource</i> | 1 |
| 4 | <i>Security</i> | 3 |
| 5 | <i>Marketing</i> | 2 |
| 6 | <i>Front Office</i> | 5 |
| 7 | <i>Engineering</i> | 3 |
| 8 | <i>Food and Beverage Service</i> | 4 |
| 9 | <i>Food and Beverage Product</i> | 6 |
| 10 | <i>Housekeeping</i> | 5 |
| | Total | 32 |

Sumber : HRD Hotel Rang Kayo Basa Padang, 2023

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah karyawan di Hotel Rangkayo Basa sebanyak 32 orang dimana dalam setiap bagian dan jumlahnya berbeda tergantung dengan banyaknya tugas dan bagian yang ada dalam hotel. Hotel Rang Kayo Basa merupakan hotel syariah bintang 2 (**) yang berada di Kota Padang dengan sumber daya manusia dengan jumlah yang tidak terlalu besar tetapi dapat membantu menjalankan operasional hotel dengan baik apabila setiap karyawan bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan perusahaan sehingga mampu menunjang gerak lajunya hotel berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara awal penulis dengan HRD Hotel Rang Kayo Basa Padang selama melaksanakan pra penelitian pada 24 Februari 2023, *Nature of work* di Hotel Rangkayo Basa yaitu setiap karyawan melaksanakan pekerjaan dengan cara *multitasking* atau merangkap ke semua

pekerjaan, tidak hanya di departemennya saja, seperti *engineering* juga mengerjakan pekerjaan IT, HRD juga ikut membantu pekerjaan *Accounting*, dan apabila ada *event* seluruh karyawan ikut serta membantu departemen *Food and Beverage* dalam menyiapkan *coffee break*, yang mengakibatkan banyaknya karyawan yang bekerja kurang efisien dalam mengerjakan tugas, dan hasil pekerjaan yang tidak memenuhi standar hotel sehingga mempengaruhi kepuasan kerja apabila kinerja karyawan tidak dilakukan sesuai dengan kualitas dan kuantitas pekerjaannya.

| HOTEL RANGKAYO BASA PADANG DAILY TIME SCHEDULE APRIL 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|----|----|----|---|---|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| NAME | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | DP | CT |
| | SB | M | S | SL | R | K | PH | SB | M | S | SL | R | K | JM | SB | M | S | SL | R | K | JM | SB | M | S | SL | RB | KM | JM | SB | M | S | | |
| ALJERRI | DP | DP | MD | O | M | M | PH | MD | M | O | MD | M | M | MD | M | O | MD | M | M | M | DP | O | PH | M | M | M | M | O | MD | M | 7 | 18 | |
| RINTO | M | M | M | E | O | M | M | E | E | M | O | M | M | M | M | E | O | M | M | M | M | PH | M | O | M | E | M | M | O | M | 3 | 6 | |
| RAHMAD | M | M | M | M | O | M | M | M | M | O | M | M | M | M | M | O | M | M | M | M | DP | M | O | M | M | M | M | M | O | M | 3 | 9 | |
| IDRIS | O | E | E | M | E | E | O | M | M | E | E | M | O | E | E | M | E | O | E | E | E | E | E | M | O | M | E | E | E | E | | | |
| JUNET | E | | | O | M | M | E | | | O | M | E | E | | | E | O | E | | | | | M | E | E | O | | | M | | | | |

Gambar 2 Schedule karyawan housekeeping April 2023
 Sumber : SPV *housekeeping* Hotel Rang Kayo Basa Padang, 2023

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa masih ditemukannya karyawan yang diberikan jadwal bekerja *jumping shift*. Jadwal kerja diperlukan untuk mengatur kapan karyawan masuk kerja dalam sistem *shift*, kapan karyawan mendapatkan hari liburnya, serta untuk membuat keseimbangan kekuatan dari komposisi tim. Namun dalam pelaksanaannya, sering ditemukan beberapa kesalahan yang dapat memberatkan bagi karyawan dan berpengaruh terhadap operasional, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan masalah lain yang peneliti temui adalah masih ditemukannya karyawan yang bekerja *overtime* apabila *occupancy* hotel sedang meningkat.

Masalah lain yang peneliti temui yaitu masih ditemukannya keluhan terhadap pekerjaan yang dikarenakan kurangnya sumber daya manusia. Menentukan jumlah ideal karyawan dalam suatu hotel adalah langkah penting dalam manajemen sumber daya manusia dan operasional hotel. Jumlah karyawan yang tepat dapat memastikan pelayanan yang efisien, tingkat kepuasan tamu yang tinggi, dan kelancaran operasional secara keseluruhan. Namun, jumlah ideal karyawan dapat bervariasi tergantung pada beberapa faktor seperti ukuran hotel, fasilitas yang disediakan, tipe layanan yang ditawarkan, tingkat hunian, musim liburan atau peristiwa khusus, dan kebijakan internal hotel. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen paling penting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik. Tanpa adanya elemen tersebut atau kualitasnya yang kurang baik, perusahaan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya meski sumber daya yang lain telah terpenuhi.

Selanjutnya berdasarkan wawancara awal peneliti di lapangan pada 24 Februari 2023, adanya ditemukan karyawan yang menyalahgunakan fasilitas hotel untuk keperluan pribadi, dan tindakan tersebut langsung diberikan sanksi oleh hotel yaitu memberhentikan karyawan tersebut serta langsung memutus kontrak kerja, karena jika dipertahankan maka dapat merugikan pihak hotel. Apabila karyawan terbiasa melakukan tindakan tersebut maka dapat mempengaruhi karyawan lainnya dan dapat merusak citra hotel nantinya.

Dari latar belakang serta permasalahan hasil observasi penulis selama melakukan pra penelitian di Hotel Rangkayo Basa, ditemukan bahwa semakin tinggi nilai kepuasan kerja seseorang karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan, sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja maka semakin rendah pula kinerja karyawan, sehingga pentingnya penelitian dilakukan di Hotel Rangkayo Basa untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *nature of work* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja, agar hotel bisa mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis perlu melakukan penelitian tentang **"Pengaruh *Nature of Work* Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di Hotel Rangkayo Basa Padang"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diperoleh beberapa masalah yaitu:

1. Masih ditemukan karyawan yang kerjanya merangkap atau *multitasking* sehingga membuat karyawan menjadi tidak fokus dalam bekerja.
2. Masih ditemukannya karyawan yang bekerja *overtime* dan *jumping shift*
3. Masih ditemukannya keluhan terhadap pekerjaan yang dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dalam bekerja.
4. Adanya karyawan yang bekerja tidak sesuai SOP dengan menggunakan fasilitas hotel untuk keperluan pribadi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, untuk lebih terarahnya penelitian ini membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. *Nature of Work*
2. Kinerja karyawan
3. Kepuasan kerja
4. Pengaruh *nature of work* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada fokus masalah diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana pengaruh *nature of work* di Hotel Rang Kayo Basa Padang?
2. Bagaimana pengaruh kinerja karyawan di Hotel Rang Kayo Basa Padang?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja di Hotel Rang Kayo Basa Padang?
4. Bagaimana pengaruh *nature of work* terhadap kinerja karyawan di Hotel Rang Kayo Basa Padang?
5. Bagaimana pengaruh *nature of work* terhadap kepuasan kerja di Hotel Rang Kayo Basa Padang?
6. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Rang Kayo Basa Padang?

7. Bagaimana pengaruh *nature of work* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Hotel Rang Kayo Basa Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh *nature of work* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Hotel Rang Kayo Basa Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan *nature of work* di Hotel Rang Kayo Basa Padang
2. Mendeskripsikan kinerja karyawan di Hotel Rang Kayo Basa Padang
3. Mendeskripsikan kepuasan kerja di Hotel Rang Kayo Basa Padang
4. Menganalisis pengaruh *nature of work* terhadap kinerja karyawan di Hotel Rang Kayo Basa Padang
5. Menganalisis pengaruh *nature of work* terhadap kepuasan kerja di Hotel Rang Kayo Basa Padang
6. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Rang Kayo Basa Padang
7. Menganalisis pengaruh *nature of work* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Hotel Rang Kayo Basa Padang

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai gambaran untuk mengevaluasi untuk melakukan langkah langkah perbaikan mengenai pengaruh *nature of work* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Hotel Rang Kayo Basa Padang.

2. Bagi Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Dapat dijadikan sebagai referensi dan sebagai bahan pembelajaran serta memperkaya penelitian pada Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Jurusan Pariwisata, khususnya program Studi D4 Manajemen Perhotelan.

3. Bagi Penelitian Lainnya

Hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan dan dimanfaatkan sebagai bahan bacaan dan serana penambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan khususnya mahasiswa di bidang Manajemen Perhotelan.

4. Bagi Penulis

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar akademik Sarjana Sain Terapan dan dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada berdasarkan teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan