

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI HARRIS RESORT
BARELANG BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh:

**Nurul Qurrota Aini Fedrya
18135306/2018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPATEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

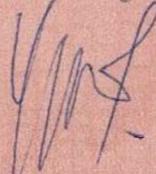
**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI HARRIS RESORT
BARELANG BATAM**

Nama : Nurul Qurrota Aini Fedrya
NIM/BP : 18135306/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Januari 2023

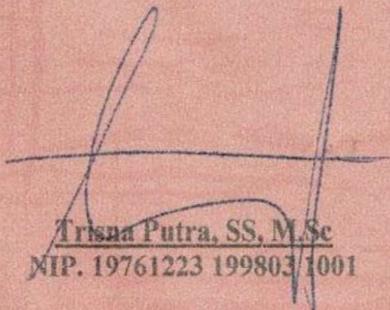
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmil Abrian, SE., M.M
NIP. 19821002 200812 1002

Ketua 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 : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Harris Resort
Barelang Batam
Nama : Nurul Qurrota Aini Fedrya
NIM/BP : 18135306/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

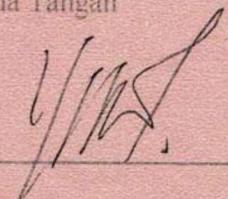
Padang, Januari 2023

Tim Penguji

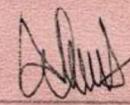
Nama

Tanda Tangan

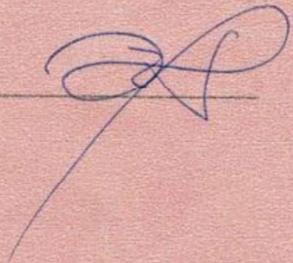
1. Ketua : Youmil Abrian, SE.,M.M

1. 

2. Anggota : Nidia Wulansari, M.M

2. 

3. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurul Qurrota Aini Fedrya
NIM/TM : 18135306/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Harris Resort Bareleng Batam” 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,

Ketua Departemen Pariwisata


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

Saya yang menyatakan,


Nurul Qurrota Aini Fedrya
NIM. 18135186

I am Sorry !!!!!

ABSTRAK

Nurul Qurrota Aini Fedrya, 2022 “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di Harris Resort Barelang Batam”

Berdasarkan hasil pra penelitian pada karyawan Harris Resort Barelang Batam akan kepuasan kerja yang mereka dapatkan dan tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan kerja karyawan di Harris Resort Barelang Batam. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan koesioner kepada karyawan lalu di olah menggunakan SPSS. Penelitian ini termasuk kepenelitian Deskriptif Kuantitatif dengan metode yang dipakai assosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Harris Resort Barelang Batam dengan sampel sebanyak 84 orang dengan memakai teknik *Purposive Sampling* dengan Data yang digunakan pada penelitian ini data primer. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan koesioner dan di olah dinyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan di Harris Resort Barelang Batam berada pada kategori Buruk sebesar 46,4 %, berada pada rentang skor 64-<75.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Alhamdulillahirrabbi'lamin, Segala puji hanya bagi Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI HARRIS RESORT BARELANG BATAM”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat melakukan penelitian skripsi Prodi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini banyak peneliti temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, melalui skripsi ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS.,M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan Penasehat Akademik saya di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, SE.,M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Nidia Wulansari, SE, MM dan bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M

yang telah berkenan menjadi penguji untuk skripsi saya.

5. *Staff* administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. *Human Resource* beserta *Staff* Harris Resort Barelang Batam yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.
7. Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2018 yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
8. Orangtua serta keluarga besar tercinta atas do'a dan dukungan kepada penulis.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi pembaca khususnya.

Padang, Desember 2022
Penulis

Nurul Qurrota Aini Fedrya
18135306 / 2018

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Aspek teoritis	10
B. Kerangka Konseptual	21
C. Pertanyaan Penelitian	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Metode Penelitian.....	22
B. Lokasi & Waktu Penelitian	22
C. Variabel Penelitian	22
D. Defenisi Operasional Variabel	23
E. Populasi dan Sampel Penelitian	24
F. Jenis Data dan Pengumpulan Data	26
G. Intrumen Penelitian	27
H. Uji Coba Instrumen	28
I. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
B. Hasil Penelitian	33
C. Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
1. Tabel 1.....	4
2. Tabel 2.....	4
3. Tabel 3.....	21
4. Tabel 4.....	25
5. Tabel 5.....	27
6. Tabel 6.....	28
7. Tabel 7.....	29
8. Tabel 8.....	31
9. Tabel 9.....	32
10. Tabel 10.....	34
11. Tabel 11.....	35
12. Tabel 12.....	35
13. Tabel 13.....	36
14. Tabel 14.....	37
15. Tabel 15.....	38
16. Tabel 16.....	38
17. Tabel 17.....	39
18. Tabel 18.....	40
19. Tabel 19.....	40
20. Tabel 20.....	41
21. Tabel 21.....	42

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada 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. (Sumber: Badan Pusat Statistik, 2016).

Pengertian Hotel menurut Sulastiyono (2011: 5), 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.

Sumber daya manusia sangat penting peranannya dalam sebuah perusahaan karena sumber daya manusia adalah kekayaan utama bagi setiap perusahaan yang harus dipelihara dan dikelola dengan baik. Pada prinsipnya sumber daya yang menentukan organisasi, organisasi yang memiliki tujuan yang bagus dan dilengkapi dengan fasilitas, sarana, dan prasarana yang

canggih, tetapi tanpa sumber daya manusia yang baik, kemungkinan besar sulit mencapai tujuan. Dewasa ini karyawan dipandang sebagai salah satu aset perusahaan yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan.

Menurut Handoko (2011: 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 Sofyandi (2009) Manajemen sumber daya manusia adalah “semua strategi yang dilakukan terkait dengan fungsi-fungsi utama dari manajemen

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 di 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 Robbins (2015: 170) 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 Lawler (dalam Robbins, 2015:180), 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 Priansa (2014: 291), “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 Luthan f (2014) “Kepuasan kerja dibagi atas lima dimensi yaitu: Pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, penyeliaan (supervisi), rekan kerja, dan gaji”.

Hotel Harris Resort Barelang selalu berusaha memberikan kepuasan kerja terhadap karyawannya. Hal ini didukung oleh penghargaan yang akan diberikan seperti Best Employee of the Quarter, Best Employee of the Year dimana setiap karyawan terbaik akan mendapat sertifikat, uang, bertemu dengan CEO Tauzia dan Best Employee dari seluruh hotel dibawah Tauzia Management.

Harris Resort merupakan hotel yang terletak di Jl. Trans Barelang, Tembesi, Batam dan dekat dengan pusat wisata Barelang Bridge, cukup 5-10

menit dengan berjalan kaki dari resort. Dibangun di atas lahan seluas 10 hektar yang memiliki banyak bangunan dan dibangun di lokasi yang sangat strategis dengan view laut, jembatan dan pulau-pulau yang sangat indah. Hotel ini merupakan hotel dengan klasifikasi resort bintang 4 di kota Batam. Hotel ini mempunyai 8 *Department* dan 84 orang karyawan yaitu:

Tabel 1. Jumlah Karyawan Harris Resort Barelang Batam

No	Department	Jumlah Karyawan
1	Food & Beverage	24 Orang
2	Front Office	12 Orang
3	Housekeeping	13 Orang
4	Sales & Marketing	8 Orang
5	Human Resource	3 Orang
6	Finance & Accounting	11 Orang
7	Recreation	5 Orang
8	Engineering	8 Orang
	TOTAL	84 Orang

Sumber: HRD Harris Resort Barelang Batam

Tabel 2. Fenomena kepuasan kerja di Harris Resort Barelang Batam

Masalah	Kenyataan	Harapan
gaji yang dibayarkan kepada karyawan belum 100%	masih belum normalnya gaji yang didapat karyawan dikarenakan revenue belum stabil dan hotel masih proses pelunasan hutang yang terjadi saat pandemi	embali normalnya penggajian 100% sesuai dengan kontrak.
kurangnya pelatihan	tidak adanya promosi jabatan karena kurang pelatihan dalam berkarir	harap hotel melakukan pelatihan setiap bulan agar karyawan memiliki ilmu yang baru untuk jenjang karir mereka ke yang lebih tinggi

	motivasi dari atasan	kurangnya semangat kerja dari karyawan	ini menjaga semangat karyawan seharusnya atasan selalu memberikan semangat dan motivasi kepada karyawan dengan cara apakah itu melakukan training setiap bulan, atau dengan cara memberikan nasehat-nasehat yang positif untuk mengembangkan semangat karyawan
	karyawan mengeluh karena seringnya overtime	sering terjadinya overtime di hotel ini, bahkan bisa double shift dalam satu hari	harusnya atasan dapat membagi waktu untuk shift pagi, shift sore dan shift malam dengan jelas, dan hal itu tidak akan terjadi overtime dan ketika kerjaan shift pagi sudah selesai itu bias overhandle dengan shift sore dan begitu seterusnya

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan yang berkaitan dengan kepuasan kerja dengan metode wawancara pada tanggal 3 Juni 2022, seperti komentar (1) 50 orang dari 84 orang atau 61,4% karyawan mengeluhkan gaji yang dibayarkan belum 100% dikarenakan revenue hotel belum stabil dan hotel masih proses pelunasan hutang yang terjadi pada saat pandemic. (2) 45 orang dari 84 orang atau 54,2% karyawan mengatakan bahwa di Harris Resort Bareleng susah untuk berkarir dikarenakan pelatihan karyawan yang masih kurang contohnya pada karyawan Food and Beverage Service dan karyawan administrasi sales marketing yang sudah lama bekerja tapi tidak mendapatkan kesempatan untuk berkarir.

Masalah lainnya adalah (3) Karyawan tidak puas karena kurangnya motivasi dari pimpinan per departemen, seperti komentar 42 orang dari 84 orang atau 50% karyawan mengeluhkan atasan kurang memotivasi kerja bawahan sehingga pada saat karyawan mulai kehilangan semangat dalam bekerja atasan tidak mepedulikan sehingga tidak adanya tercipta kepuasan

kerja.

(4) Karyawan mengeluh karena seringnya overtime, seperti komentar 43 orang dari 84 orang atau 51,4% karyawan mengeluhkan Sering terjadinya overtime di hotel ini, bahkan bisa double shift dalam satu hari, terkadang atasan juga tidak kroscek ulang jadwal kerja sehingga tidak terciptanya kepuasan kerja terhadap pekerjaan itu sendiri.

Kepuasan kerja karyawan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada hasil kinerja karyawan itu sendiri. Terciptanya kepuasan karyawan dalam bekerja akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat hasil kerja yang bagus dari karyawan, maka perusahaan secara otomatis mendapat nilai tambah sehingga para tamu yang berkunjung juga menjadi puas dan melakukan proses pembelian ulang. Berdasarkan fenomena di atas dengan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Harris Resort Barelang Batam, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di Harris Resort Barelang Batam**”. Karena Kepuasan karyawan ditentukan dari sikap atasan yang bertanggung jawab dan tegas dalam menjalankan tugasnya serta adanya kenaikan jenjang karir seorang karyawan. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak hotel dalam mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan mutu dari hotel tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat identifikasi

masalah sebagai berikut:

1. Beberapa karyawan mengeluhkan gaji yang dibayarkan belum 100% dikarenakan revenue hotel belum stabil dan hotel masih proses pelunasan hutang yang terjadi pada saat pandemic.
2. Beberapa karyawan mengeluhkan atas jenjang karir yang diberikan perusahaan dengan proses yang lama, padahal karyawan sudah lama bekerja.
3. Karyawan tidak puas karena kurangnya motivasi dari pimpinan per departemen untuk membangkitkan semangat bekerja, sehingga menyebabkan tidak terciptanya kepuasan kerja.
4. Beberapa karyawan mengeluh karena sering *overtime* di hotel ini, bahkan bisa *double shift* dalam satu hari

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka pada penelitian ini aktivitas yang dilakukan dibatasi pada analisis kepuasan kerja karyawan di Harris Resort Barelang Batam.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah yaitu bagaimana kepuasan kerja karyawan di Harris Resort Barelang Batam ditinjau dari indicator : Penggajian, Pekerjaan itu sendiri, Lingkungan kerja, Promosi jabatan, Waktu kerja.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka dapat diidentifikasi tujuan penelitian adalah :

1. Tujuan umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan kerja karyawan di Harris Resort Barelang Batam.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dari penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan kepuasan kerja karyawan di Harris Resort Barelang Batam.

F. Manfaat Penelitian

1. Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana di Manajemen Perhotelan, FPP Universitas Negeri Padang, dan juga Untuk menambah wawasan dan ilmu peneliti serta menjawab rasa ingin tahu peneliti terkait analisis kepuasan kerja karyawan dan mengaplikasikannya di perusahaan dan mengaplikasikan semua teori yang selama ini didapat selama perkuliahan yang dipraktikan dalam penelitian ini.

2. Harris Resort Barelang Batam

Dapat memberikan masukan kepada manajemen hotel dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya kepuasan kerja karyawan yang ada di Harris Resort

Barelang Batam

3. Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Dapat memberikan informasi yang berguna dalam perkuliahan di jurusan pariwisata, sehingga informasi tersebut dapat dijadikan acuan untuk perbaikan dalam pembelajaran terutama tentang kepuasan kerja

4. Peneliti Selanjutnya

Dapat memberikan gambaran, informasi dan sebagai bahan referensi sebagai penelitian yang relevan dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan kerja