

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI HOTEL
PANGERAN BEACH PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



Oleh:

BAMY EMELY
NIM/TM : 1302585 / 2013

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

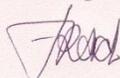
**Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan
Di Hotel Pangeran Beach Padang**

Nama : Bamy Emely
NIM/ BP : 1302585/ 2013
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Padang, Agustus 2017

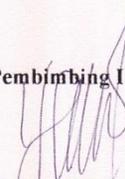
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Pembimbing II



Youmil Abrian, SE, M.M
NIP: 198210022008121002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

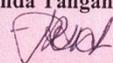
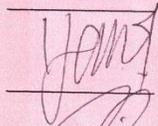
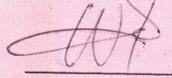
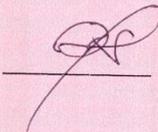
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Pangeran
Beach Padang
Nama : Bamy Emely
NIM / BP : 1302585 / 2013
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2017

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra.Ira Meirina Chair, M.Pd	
Sekretaris	: Youmil Abrian, SE, MM	
Anggota	: Kasmita, S.Pd, M.Si	
	Waryono, S.Pd, M.M Par	
	Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM	



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Bamy Emely
NIM/BP : 1302585/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,
“Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel
Pangeran Beach 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.

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

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Bamy Emely
NIM. 1302585

ABSTRAK

Bamy Emely, 2017 : Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Pangeran Beach Padang.

Penelitian ini berawal dari pengamatan penulis sewaktu melaksanakan pengalaman lapangan industri (PLI) di Hotel Pangeran Beach Padang. Penulis menemui permasalahan masih adanya karyawan yang mengeluh tentang penerimaan gaji mereka, beban kerja mereka, atasan mereka, pengangkatan mereka, dan fasilitas kerja mereka yang kurang nyaman sehingga akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, yang dilihat dari faktor gaji, faktor pekerjaan itu sendiri, faktor rekan sekerja, faktor atasan, faktor promosi jabatan dan faktor lingkungan kerja.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi penelitian ini adalah karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang yang berjumlah 162 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini 80 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *Likert*. Selanjutnya disimpulkan dengan menggunakan uji statistik regresi linier berganda yang telah melalui uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji Heterokedastisitas).

Nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* 0,909 artinya pengaruh variabel X terhadap Y adalah sebesar 90,9%, kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor gaji, faktor pekerjaan itu sendiri, faktor rekan sekerja, faktor atasan, faktor promosi jabatan dan faktor lingkungan kerja sedangkan sisanya sebesar 9,1% dipengaruhi oleh faktor lain, yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil regresi secara simultan menunjukkan secara statistik nilai dengan Sig. 0,000 < 0,05. Artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil regresi secara parsial uji t diperoleh variabel faktor gaji dengan nilai Sig. 0,035, faktor pekerjaan itu sendiri dengan nilai Sig. 0,001, faktor rekan sekerja dengan nilai Sig. 0,515, faktor atasan dengan nilai Sig. 0,011, faktor promosi jabatan dengan nilai Sig. 0,011, faktor lingkungan kerja dengan nilai Sig.0,000. Sehingga disimpulkan variabel faktor gaji, pekerjaan itu sendiri, atasan, promosi jabatan dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, karena nilai sig. < 0,05. sedangkan untuk variabel faktor rekan sekerja tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan karena lebih besar dari 0,05.

Kata Kunci : faktor gaji, faktor pekerjaan itu sendiri, faktor rekan sekerja, faktor atasan, faktor promosi jabatan, faktor lingkungan kerja, kepuasan kerja.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Pangeran Beach Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D , selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair.M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Youmil Abrian, SE, MM, selaku Pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Waryono., S.Pd., MM.Par selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM selaku dosen penguji dan pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Keluarga Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Ibu Desi, selaku HRD Manager Pangeran Beach Hotel dan seluruh jajaran Manager, supervisor dan karyawan di Pangeran Beach Hotel Padang, yang telah banyak membantu penulis.
9. Ayah, Ibu, Kakak serta Adik tercinta, terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dan semua pihak yang telah ikut memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2017
Penulis

Bamy Emely
Nim. 1302585/2013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	12
1. Kepuasan Kerja	12
a. Pengertian Kepuasan	12
b. Pengertian Kerja	12
c. Pengertian Kepuasan Kerja.....	13
d. Indikator Kepuasan Kerja	14
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja	15
a. Faktor Gaji	15
b. Faktor Pekerjaan Itu Sendiri	16
c. Faktor Rekan Sekerja.....	18
d. Faktor Atasan.....	19
e. Faktor Promosi Jabatan	21
f. Faktor Lingkungan Kerja.....	22
3. Defenisi Karyawan	23
B. Kerangka Konseptual	24

C. Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian	27
C. Variabel Penelitian	27
D. Definisi Operasional Variabel.....	28
E. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi Penelitian.....	28
2. Sampel	30
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Jenis Data.....	32
2. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Instrumen Penelitian.....	33
H. Uji Coba Instrumen	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	38
I. Teknik Analisis Data.....	39
1. Mentabulasi Data	39
2. Deskripsi Data	40
J. Uji Persyaratan Analisis	40
1. Uji Asumsi Klasik	40
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Multikolinearitas	41
c. Uji Heterokedastisitas	41
K. Pengujian Hipotesis.....	42
1. Uji Regresi Linear Berganda	42
BAB IV HASIL PENELETIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi tentang Hotel Pangeran Beach Padang	45
1. Profil Umum Hotel Pangeran Beach	45
2. Sejarah Berdirinya Hotel Pangeran Beach	45
3. Struktur Organisasi Hotel	47

4. Fasilitas-Fasilitas di Hotel Pangeran Beach	47
B. Hasil Penelitian	52
1. Deskripsi Karakteristik Responden	52
a. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
b. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Umur	53
c. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Departement.....	54
d. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Lama Bekerja	55
2. Analisis Data.....	55
a. Deskripsi data variable penelitian	55
1) Deskripsi Variabel Faktor Gaji (X_1).....	56
2) Deskripsi Variabel Faktor Pekerjaan itu sendiri (X_2) .	58
3) Deskripsi Variabel Faktor Rekan Sekerja (X_3).....	59
4) Deskripsi Variabel Faktor Atasan (X_4)	61
5) Deskripsi Variabel Faktor Promosi Jabatan (X_5).....	62
6) Deskripsi Variabel Faktor Lingkungan Kerja (X_6).....	65
7) Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y)....	65
3. Uji Persyaratan Analisis	67
a. Uji Asumsi Klasik	67
1) Uji Normalitas.....	67
2) Uji Multikolinearitas	68
3) Uji Heterokedastisitas	70
4. Uji Hipotesis	71
a. Uji regresi linier berganda	71
5. Pembahasan	76

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan Hasil Penelitian	89
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Jumlah Karyawan Pangeran Beach Hotel Pandang Berdasarkan Departement.....	3
Tabel 2. Skala Likert, Mengukur Kepuasan Kerja Karyawan	33
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Kerja Karyawan	34
Tabel 4. Hasil Analisis Validitas.....	37
Tabel 5. Interpretasi Nilai r (Alfa Cronbach).....	39
Tabel 6. Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 7. Jenis Kamar Pangeran Beach Hotel	48
Tabel 8. Harga Kamar Pangeran Beach Hotel	48
Tabel 9. Meeting Room Capacity.....	52
Tabel 10. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 11. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Umur	53
Tabel 12. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Departement.....	54
Tabel 13. Karakteristik Karyawan Berdasarkan Lama Bekerja.....	55
Tabel 14. Analisa deskriptif Variabel Faktor Gaji	56
Tabel 15. Data hasil perhitungan statistik variabel faktor gaji.....	57
Tabel 16. Analisa deskriptif Variabel Faktor Pekerjaan Itu Sendiri	58
Tabel 17. Data hasil perhitungan statistik variabel faktor pekerjaan itu sendiri ...	59
Tabel 18. Analisa deskriptif Variabel Faktor Rekan Sekerja.....	59
Tabel 19. Data hasil perhitungan statistik variabel faktor rekan sekerja	60
Tabel 20. Analisa deskriptif Variabel Faktor Atasan.....	61
Tabel 21. Data hasil perhitungan statistik variabel faktor atasan.....	62
Tabel 22. Analisa deskriptif Variabel Faktor Promosi Jabatan.....	62
Tabel 23. Data hasil perhitungan statistik variabel faktor promosi jabatan	63
Tabel 24. Analisa deskriptif Variabel Faktor Lingkungan Kerja.....	64
Tabel 25. Data hasil perhitungan statistik variabel faktor lingkungan kerja.....	65
Tabel 26. Analisa deskriptif Variabel Kepuasan Kerja Karyawan	66
Tabel 27. Data hasil perhitungan statistik variabel kepuasan kerja karyawan.....	67

Tabel 28. Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 29. Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 30. Hasil Uji Heterokedastisitas	71
Tabel 31. Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	72
Tabel 32. Hasil Uji F.....	73
Tabel 33. Hasil Uji t.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Statistik Kunjungan Wisatawan Tahun 2015-2016.....	1
Gambar 2. Kerangka Konseptual	25
Gambar 3. Struktur Organisasi Hotel.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

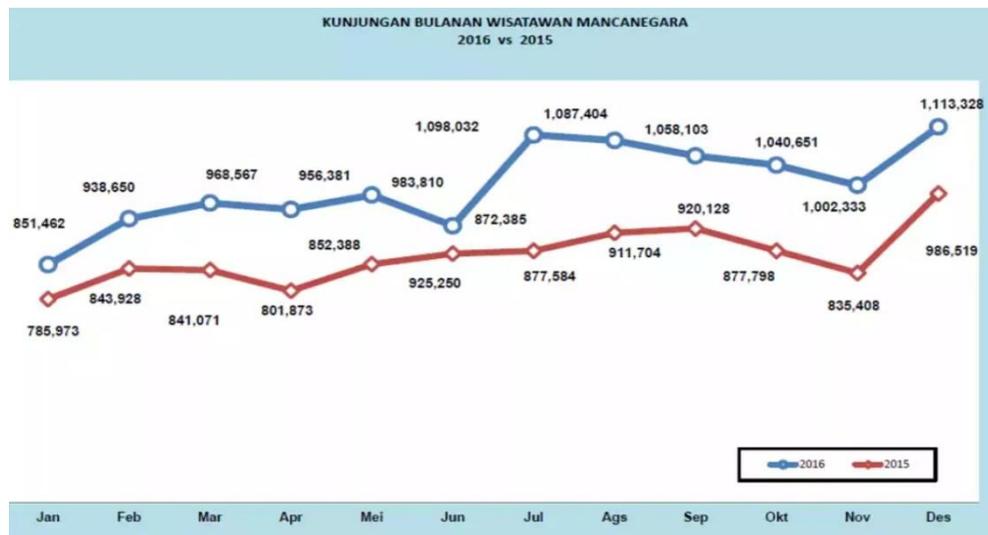
Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Melakukan Penelitian Dari Fakultas	95
Lampiran 2. Surat Izin Melakukan Penelitian Dari Hotel Pangeran Beach Padang.....	96
Lampiran 3. Kuesioner Uji Coba Penelitian	97
Lampiran 4. Data Uji Coba Penelitian	103
Lampiran 5. Analisis Validitas.....	106
Lampiran 6. Analisis Reabilitas	115
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	116
Lampiran 8. Data Penelitian.....	121
Lampiran 9. Klasifikasi Skor	125
Lampiran 10. Analisis Deskripsi Variabel X Dan Y	135
Lampiran 11. Uji Normalitas	139
Lampiran 12. Uji Multikolinearitas.....	140
Lampiran 13. Uji Heterokedastisitas.....	141
Lampiran 14. Uji Regresi Linier Berganda.....	142
Lampiran 15. Kartu Konsultasi	144

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Ini bisa dilihat berdasarkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia dan pertumbuhan industri pariwisata termasuk bertumbuhnya jumlah hotel di Indonesia. Berikut adalah statistik peningkatan kunjungan wisatawan dari tahun 2015-2016 menurut Kementerian Pariwisata Republik Indonesia:

Gambar 1.
Statistik Kunjungan Wisatawan Tahun 2015-2016



Sumber : Website Kementerian Pariwisata Republik Indonesia

Secara ekonomi perhotelan dan pariwisata memberikan dampak dalam perluasan usaha dan peluang kerja, serta peningkatan devisa Negara. Sesuai dengan UUD RI No.10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, yang dimana usaha pariwisata meliputi 13 (tiga belas) kelompok, dimana penyediaan akomodasi termasuk kedalamnya. Menurut Sihite (2000:33)

Hotel adalah: “ Jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial.”

Sumatera Barat adalah salah satu provinsi yang mengalami perkembangan pesat dalam usaha perhotelan, hal ini terbukti dengan banyaknya hotel-hotel baru yang terdapat di provinsi ini. Hotel memang berperan penting dalam industri pariwisata. Tanpa adanya hotel wisatawan tidak dapat menikmati liburan dengan menyenangkan sesuai keinginannya. Hal ini disebabkan oleh hotel yang sudah memiliki dan menyediakan berbagai layanan untuk menginap dan layanan atau fasilitas lain selama wisatawan menggunakan jasa dari hotel. Menurut Al Bataafi (2006:11), “Berdasarkan fasilitas dan pernyataannya, hotel dapat digolongkan menjadi lima tingkatan yaitu, hotel bintang satu (*), hotel bintang dua (**), hotel bintang tiga (***), hotel bintang empat (****), dan hotel bintang lima (*****).

Hotel Pangeran Beach Padang merupakan salah satu hotel berbintang empat (****) yang berada di Jl. Ir. H. Juanda No. 79 Kota Padang dengan jumlah kamar 178 kamar beserta fasilitasnya. Hotel Pangeran Beach Padang memiliki karyawan yang dibagi ke dalam beberapa departemen untuk kelancaran operasional hotel. Berikut adalah jumlah karyawan berdasarkan departemen yang bekerja di hotel Pangeran Beach Padang.

Tabel 1
Jumlah Karyawan Pangeran Beach Hotel Padang
Berdasarkan Departement

N o	Departement	Jumlah Karyawan Kontrak	Jumlah Karyawan Tetap	Total
1	<i>Accounting</i>	2	23	25
2	<i>Personalia</i>	-	7	7
3	<i>Security</i>	-	17	17
4	<i>Front Office</i>	11	3	14
5	<i>Food and Beverage</i>	10	36	46
6	<i>Housekeeping</i>	4	27	31
7	<i>Sales and Marketing</i>	3	2	5
8	<i>Engineering</i>	-	17	17
Total				162

Sumber : HRD Pangeran Beach Hotel Padang (2017)

Dalam menjalankan kelancaran operasional untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, hotel sangat membutuhkan tenaga SDM (Sumber Daya Manusia) yang baik. SDM yang dimaksud di sini adalah seluruh karyawan yang bekerja di hotel Pangeran Beach Padang. Adapun pengertian karyawan menurut para ahli adalah Subri (2002) "Karyawan merupakan setiap penduduk yang masuk ke dalam usia kerja (berusia di rentang 15 hingga 64 tahun), atau jumlah total seluruh penduduk yang ada pada sebuah negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan akan tenaga yang mereka produksi, dan jika mereka mau berkecimpung / berpartisipasi dalam aktivitas itu." dan menurut Hasibuan (2012:12) "Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan

yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian.”

Namun demikian hotel sudah sepatutnya memberikan kepuasan kepada karyawan, agar karyawan merasa puas dan lebih ingin meningkatkan kinerjanya terhadap hotel. Adapun Suwatno (2011:263) menyatakan bahwa, kepuasan kerja adalah cara individu/karyawan merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikapnya terhadap berbagai faktor yang terkandung dalam pekerjaan. Kepuasan kerja bersifat individual, setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak faktor-faktor dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, begitu juga sebaliknya bila semakin sedikit faktor-faktor dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan individu/karyawan.

Oleh karena itu hotel perlu melihat faktor-faktor apa saja yang akan membuat karyawan memiliki kepuasan dalam bekerja, sehingga untuk faktor-faktor kepuasan kerja yang belum tercapai, hotel bisa memberikan perhatian khusus. Ranupandojo dan Husnan (2002) mengemukakan beberapa faktor mengenai kebutuhan dan keinginan karyawan, yakni gaji yang baik, pekerjaan yang aman, rekan sekerja yang kompak, penghargaan terhadap pekerjaan, pekerjaan yang berarti, kesempatan untuk maju, pimpinan yang adil dan bijaksana, pengarahan

dan perintah yang wajar, dan organisasi atau tempat kerja yang dihargai oleh masyarakat.

Kepuasan kerja karyawan pada dasarnya sangat individualis dan merupakan hal yang sangat tergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Hariandja (2002:291), mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berkaitan dengan beberapa aspek, yaitu:

1. Gaji, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan rasa adil.
2. Pekerjaan itu sendiri, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3. Rekan sekerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang adapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4. Atasan, yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
5. Promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, proses kenaikan jabatan kurang terbuka atau terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang.
6. Lingkungan kerja, yaitu lingkungan fisik dan psikologis.

Berdasarkan observasi yang penulis lihat ketika melaksanakan PLI (Praktek Lapangan Industri II) terdapat fenomena dimana di hotel Pangeran Beach Padang memiliki banyak sekali karyawan yang sudah mengabdikan lama, bahkan sudah bekerja belasan sampai puluhan tahun, terbukti dari wawancara penulis dengan Manajer HRD bahwa terdapat 80% dari karyawan sudah bekerja selama 10 tahun lebih. Namun berdasarkan wawancara penulis dengan 11 orang karyawan terdiri dari

karyawan *housekeeping*, *Food and Beverage*, dan *Engineering* departemen penulis melihat masih banyaknya keluhan dari karyawan tentang gaji mereka yang masih kecil dan tidak ada mengalami kenaikan sedangkan mereka sudah lama bekerja di hotel Pangeran Beach ini. Selain itu, karyawan merasa uang *service* mereka yang dikeluarkan pihak hotel sedikit dibandingkan dengan uang *service* yang di dapat karyawan hotel lain, sedangkan *event* di hotel penuh dan tingkat *occupancy* kamar hotel juga tinggi, sama seperti hotel di kota Padang yang setara dengan hotel Pangeran Beach ini, hal ini membuat karyawan merasa tidak perlu bekerja dengan menunjukkan loyalitas mereka seperti jam kerja yang lebih dari jam kerja biasanya, karena mereka merasa walaupun bekerja lebih dari jam kerja, mereka tetap tidak akan mendapatkan gaji dan uang *service* yang lebih.

Kemudian juga terdapat keluhan dari karyawan yang merasa bahawa dia sudah bekerja lama namun susah atau butuh waktu yang lama untuk mendapatkan kenaikan jabatan atau promosi di hotel tersebut. Terbukti dari hasil wawancara penulis bersama Manajer HRD bahwa satu tahun terakhir karyawan yang mendapat kesempatan promosi hanya 3 (tiga) orang, hal ini membuat karyawan malas meningkatkan kinerjanya terhadap hotel, karena mereka merasa walaupun sudah bekerja keras namun kenaikan jabatan mereka tetap membutuhkan waktu yang lama.

Kemudian penulis juga melihat dalam promosi karyawan tidak dilakukan penilaian secara transparan, sehingga karyawan tidak bisa menargetkan kemampuan mereka untuk mendapatkan rekomendasi kenaikan jabatan. Dapat dilihat dari tidak adanya berupa penghargaan terhadap kinerja karyawan seperti pemilihan karyawan terbaik perbulan bahkan pertahunnya yang akan memberikan dampak terhadap motivasi dan rasa penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan, sehingga nantinya akan memberi kepuasan kerja karyawan.

Terdapat juga keluhan dari karyawan tentang peralatan penunjang pekerjaan operasional hotel yang sudah tidak layak pakai serta lamanya penggantian peralatan untuk kelancaran operasioinal, seperti yang penulis lihat pada bagian *laundry*, dimana alat pencucian linen yang mereka gunakan sudah sering mengalami kerusakan, namun setiap terjadi kerusakan membutuhkan waktu yang lama, sehingga karyawan sering mengeluh dalam melaksanakan pekerjaannya yang membuat mereka menjadi malas bekerja dan tidak menyelesaikan pekerjaan secara maksimal.

Berdasarkan kenyataan tersebut, maka sudah seharusnya bila tingkat kepuasan kerja karyawan harus lebih ditingkatkan. Hal tersebut sangat penting dalam rangka mendorong semangat kerja dan mengoptimalkan kinerja karyawan. Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat menemukan, mengenali dan menganalisis faktor-faktor dominan yang menentukan kepuasan kerja karyawan, sehingga untuk

faktor yang masih minim tingkat kepuasannya akan menjadi dasar atau acuan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI HOTEL PANGERAN BEACH PADANG”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Gaji yang dirasa karyawan masih kurang cukup dilihat dari lamanya pengabdian mereka terhadap Hotel Pangeran Beach.
2. Adanya keluhan karyawan tentang uang/jasa *service* mereka yang kecil.
3. Adanya keluhan karyawan terhadap kenaikan jabatan atau promosi mereka yang cukup lama di Hotel Pangeran Beach.
4. Kurangnya apresiasi terhadap kinerja karyawan, yang dapat dilihat dari tidak adanya penghargaan seperti karyawan terbaik perbulan ataupun pertahun.
5. Terdapat peralatan penunjang pekerjaan operasional hotel yang sudah tidak layak pakai serta lamanya penggantian peralatan untuk kelancaran operasioinal.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah pada analisis faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan kerja karyawan hotel Pangeran Beach Padang. Ditinjau dari faktor gaji, faktor pekerjaan itu sendiri, faktor rekan sekerja, faktor atasan, faktor promosi dan faktor lingkungan.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di hotel Pangeran Beach Padang?
2. Bagaimana pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di hotel Pangeran Beach Padang?
3. Bagaimana pengaruh masing-masing faktor tersebut terhadap kepuasan kerja karyawan di hotel Pangeran Beach Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk :

- a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan kerja karyawan terhadap faktor gaji di hotel Pangeran Beach Padang.
- b. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan kerja karyawan terhadap faktor pekerjaan itu sendiri di hotel Pangeran Beach Padang.

- c. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan kerja karyawan terhadap faktor rekan sekerja di hotel Pangeran Beach Padang.
- d. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan kerja karyawan terhadap faktor atasan di hotel Pangeran Beach Padang.
- e. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan kerja karyawan terhadap faktor promosi di hotel Pangeran Beach Padang.
- f. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan kerja karyawan terhadap faktor lingkungan kerja di hotel Pangeran Beach Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemilik Hotel Pangeran Beach Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan terhadap pemilik hotel dalam menemukan, mengenali dan menganalisis faktor-faktor dominan yang menentukan kepuasan kerja karyawan sehingga untuk faktor yang masih minim tingkat kepuasannya akan menjadi dasar atau acuan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan tentang kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi Penulis

Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat

dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang di peroleh saat kuliah.

4. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan bahan pembelajaran bagi peneliti berikutnya.