

## PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI DAIMA HOTEL PADANG

**Viola Witya Santika<sup>1</sup>, Yuliana<sup>2</sup>**

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Jurusan Pariwisata

FPP Universitas Negeri Padang

Email: [violasantika95@gmail.com](mailto:violasantika95@gmail.com)

***Abstract.** The purpose of this study was to determine the effect of job satisfaction on employee performance at Daima Hotel Padang. This type of research is quantitative with causal assumption. The sampling technique used is saturated sampling with 54 people as sample. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires using a likert scale that has been tested for validity and reliability. The results of the study found that variable job satisfaction has an influence on employee performance variables by 20,6% and 79,4% influenced by other factors.*

**Keywords:** *Job Satisfaction, Employee Performance, Hotel*

### **PENDAHULUAN**

Indonesia adalah salah satu negara yang sumber daya alam dan budayanya dapat memberikan modal besar bagi sektor pertumbuhan pariwisata.

Pariwisata adalah salah satu sektor yang menjadi motor penggerak dalam pertumbuhan ekonomi Negara Indonesia. pariwisata Indonesia menjadi salah satu penyumbang devisa yang besar bagi perekonomian Indonesia Dengan potensi wisata alam dan budaya yang begitu besar, pariwisata Indonesia menjadi salah satu penyumbang devisa yang besar bagi perekonomian Indonesia. Pariwisata saling berkaitan erat dengan industri perhotelan. Faktanya bahwa industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung

pembangunan sektor pariwisata. Suatu daerah tujuan wisatawan tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan dan tentu saja membutuhkan tempat menginap.

Berkembangnya perusahaan tentu saja tidak terlepas dari sumber daya yang ada di perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu penunjang di dalam memberikan sebuah pelayanan. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia inilah yang akan menjalankan kegiatan operasional pelayanan kepada konsumen. Menurut Wibowo (2016: 2), “Kinerja berasal dari pengertian *performance* yaitu sering diartikan kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung”.

Menurut Renata dalam Fajri (2009: 54), ada dua faktor yang menentukan kinerja yaitu: 1) Faktor internal: kualitas kerja, pengetahuan, kuantitas kerja, motivasi kerja, inisiatif kerja, dan penampilan. 2) Faktor eksternal: sikap organisasi dan fasilitas kerja. Adapun indikator kinerja menurut HRD Daima Hotel Padang adalah 1) Penampilan kerja, meliputi pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, keterampilan kerja, daya tangkap instruksi, inisiatif 2) Sikap kerja, meliputi tanggung jawab, kerjasama, kerajinan, disiplin, ketelitian, tingkah laku, cara kerja, kehadiran dan keterlambatan, penampilan diri, pengambilan keputusan dan stabilitas emosi.

Menurut Gibson dalam Sunarto (2003: 270) ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu 1) Faktor individu: kemampuan, latar belakang keluarga, keterampilan, tingkat sosial, pengalaman kerja dan demografi seseorang. 2) Faktor psikologis: persepsi, sikap, peran, motivasi, kepribadian, dan kepuasan kerja. 3) Faktor organisasi: struktur organisasi, kepemimpinan, desain pekerjaan, sistem penghargaan.

Seorang pekerja tentu berharap mendapatkan kepuasan kerja dari tempat kerjanya. Kepuasan kerja merupakan satu hal yang bersifat individual karena setiap individu pasti akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Menurut Handoko dalam Yulfiana (2015) Kepuasan kerja adalah, “Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para

karyawan memandang pekerjaan mereka”. Indikator kepuasan kerja menurut Luthans dalam Kisworo (2013: 38) yaitu Penggajian, promosi jabatan, pekerjaan itu sendiri, hubungan dengan rekan kerja dan supervisi. Kepuasan kerja merupakan elemen penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani tamu, termasuk di Daima Hotel Padang.

Daima Hotel merupakan Hotel yang berada di Kota Padang. Daima Hotel memiliki spesifikasi bintang tiga (\*\*\*) dengan kapasitas 93 kamar, yang berada di jalan Jenderal Sudirman No.17 Padang. Daima Hotel memiliki 6 *department* yang mendukung berjalannya operasional Hotel dengan baik, *Department-department* tersebut yaitu: *Housekeeping, Food and Beverage, Front Office, Accounting, Marketing*, dan yang terakhir adalah *Engineering Department*.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif dibidang jasa perhotelan, pihak manajemen Daima Hotel Padang harus mampu meningkatkan sumber daya manusia yang bermutu sesuai yang diinginkan oleh perusahaan. Untuk mengetahui mutu dari sumber daya manusia Daima Hotel Padang melakukan penilaian kinerja karyawan setiap satu kali dalam jangka waktu satu tahun.

**Tabel 1. Kinerja Karyawan Berdasarkan *Appraisal Score* Daima Hotel Padang pada Bulan Januari - Desember 2017**

Skor	Jumlah Karyawan	Presentase	Kategori
81-100	6	11,11%	Sangat baik
71-80	17	31,48%	Baik
51-70	11	20,37%	Cukup
41-50	14	25,93%	Buruk
20-40	6	11,11%	Sangat Buruk

Sumber: *Human Resouces Department* Daima Hotel Padang (2018)

Menurut HRD Daima Hotel Padang berdasarkan *appraisal score* buruknya kinerja karyawan dapat dilihat dari penampilan kerja dan sikap kerja. Berdasarkan penjelasan dari Human Resource Coordinator Daima Hotel Padang yang ditemui penulis saat pra penelitian pada tanggal 3 april 2018 terdapat beberapa masalah mengenai kinerja karyawan yang dijelaskan oleh supervisor HK yaitu karyawan *Housekeeping* yang menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, ini terlihat pada saat karyawan *Housekeeping* melakukan *make up room*. Daima hotel menetapkan standar waktu menyelesaikan *make up room* satu kamar 25 menit, namun masih banyak karyawan yang menyelesaikannya lebih dari waktu yang di tetapkan.

Selanjutnya terdapat masalah pada salah satu karyawan di bagian *order taker* yang ditempatkan di bagian *receptionist* yang membuat karyawan merasa bingung dengan apa yang harus dikerjakannya. Hal ini membuat menurunnya kinerja karyawan karena sebelumnya karyawan jarang berhadapan langsung dengan tamu sedangkan saat ini lebih sering berhadapan langsung dengan tamu. Selanjutnya, penulis juga mengamati beberapa komentar tamu yang merasa tidak puas dengan kinerja karyawan dalam melayani tamu. Berikut penulis lampirkan beberapa komentar tamu tentang pelayanan karyawan yang masih kurang di Daima Hotel Padang yang diambil dari media online seperti Traveloka dalam bentuk tabel:

**Tabel 2. Keluhan tamu tentang kinerja karyawan yang masih kurang di Daima Hotel Padang.**

No	Tanggal	Komentar Tamu
1.	16/01/2018	Sprei kasurnya jorok karena tidak ditukar
2.	18/03/2018	Untuk pelayanan check in dan kesiapan kamar yang dipesan 2 jam lebih, baru dapat kamar jam 16.00
3.	09/05/2018	Kamar sedikit kurang bersih, berdebu, kamar mandi kurang bersih
4.	01/07/2018	Jorok kamarnya
5.	16/07/2018	Pelayanan staf restorannya kurang cepat

Sumber : Traveloka (2018)

Selain penulis mewawancarai HRD, penulis juga mewawancarai empat karyawan terkait kepuasan kerja karyawan. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan karyawan, terdapat keluhan dari tiga orang karyawan yang sudah bekerja lebih dari empat tahun tetapi sampai sekarang belum adanya promosi jabatan yang diberikan pihak hotel yang membuat karyawan berencana untuk meninggalkan hotel, karena karyawan berfikir tidak diberikannya jenjang karir yang jelas bagi mereka. Masalah lainnya karyawan *housekeeping* pada bagian *roomboy* menjelaskan kurangnya kepedulian sesama karyawan yaitu pada saat resepsionis memberikan informasi kepada *order taker* agar kamar dapat dibersihkan karena tamu akan masuk 1 jam lagi, tetapi yang terjadi *order taker* tidak memberitahukan *roomboy*. Hal ini disebabkan karena kurang pedulinya karyawan *order taker* terhadap

pekerjaan *roomboy* sehingga pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat malah menjadi lama dan akan membuat tamu tidak puas dan harus menunggu lama untuk memasuki kamarnya. Selanjutnya karyawan juga mengeluh tentang sikap dan tindakan atasan yang selalu mengawasi karyawan bekerja.

Pentingnya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, jika permasalahan mengenai kinerja karyawan Daima Hotel terus berlanjut akan berdampak serius kepada hasil kerja karyawan yang tidak sesuai dengan harapan tamu dan juga manajemen Daima Hotel Padang. Hal tersebut akan mengakibatkan citra hotel buruk dan berkurangnya tamu menginap di Daima Hotel Padang. Mengacu pada permasalahan tersebut diatas penulis tertarik untuk mengetahui secara mendalam mengenai apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja

terhadap kinerja karyawan di Daima Hotel Padang.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Karyawan Daima Hotel Padang yang dijadikan populasi dalam penelitian ini 54 orang. Teknik pengambilan sampel adalah sampel jenuh.

Penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan langsung dari karyawan dengan menyebarkan kuesioner untuk memperoleh data kepuasan kerja. Selanjutnya untuk data

sekunder didapat secara tidak langsung berupa data penilaian kinerja karyawan Daima Hotel Padang dari HRD. Data penilaian ini diolah dengan bantuan program SPSS versi 20.00.

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Kepuasan Kerja**

Data kepuasan kerja terdapat 22 butir pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Berikut ini deskripsi data mengenai kepuasan kerja karyawan di Daima Hotel Padang.

**Tabel 3. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Kerja di Daima Hotel Padang**

<b>Kategori</b>	<b>Skor</b>	<b>F</b>	<b>Persentase(%)</b>
Sangat Baik	$\geq 88,05$	5	9,26
Baik	$73,35 - < 88,05$	40	74,07
Cukup	$58,65 - < 73,35$	8	14,82
Buruk	$43,95 - < 58,65$	1	1,85
Sangat Buruk	$< 43,95$	0	0
Total		54	100

Merujuk pada data diatas, dapat dideskripsikan mengenai kepuasan kerja yang diperoleh dari responden yang termasuk kategori sangat baik sebanyak 9,26% responden, responden menyatakan baik sebanyak 74,07%, responden yang menyatakan cukup

14,82%, responden yang menyatakan buruk sebanyak 1,85%.

##### **2. Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan terdiri dari 2 indikator yang didapat dari HRD Daima Hotel Padang. Berikut ini deskripsi data mengenai kinerja karyawan di Daima Hotel Padang.

**Tabel 4. Data Hasil Perhitungan Statistik Kinerja Karyawan di Daima Hotel Padang**

No	Kinerja	Jumlah Karyawan	Tahun 2017 (%)
1	Sangat Baik	6	11,11
2	Baik	17	31,48
3	Cukup	11	20,37
4	Buruk	14	25,93
5	Sangat Buruk	6	11,11
Jumlah		54	100

Sumber: Data sekunder HRD Daima Hotel Padang

**3. Analisis Data**

**a. Uji Normalitas**

Nilai significant dari variabel kepuasan kerja adalah 0,057 dan kinerja karyawan 0,087 dimana taraf signifikansi lebih dari 0,05. Sehingga dikatakan variabel X dan Y tersebut terdistribusi normal.

**b. Uji Homogenitas**

Nilai signifikan yang diperoleh yaitu  $0.053 > 0.05$ . hal ini

**4. Pengujian Hipotesis**

**a) Uji Regresi Linear Sederhana**

**Tabel 5. Hasil Uji R Square Variabel X Terhadap Y**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.454 <sup>a</sup>	.206	.191	15.031

Dari tabel diatas dapat menjelaskan seberapa besarnya pengaruh bebas terhadap variabel terikat.

menjelaskan bahwa populasi mempunyai bersifat homogen.

**c. Uji Linearitas**

Diperoleh nilai signifikan 0.347 dimana nilai tersebut besar dari 0.05, dapat dikatakan bahwa adanya hubungan linear secara signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Dari output diatas diperoleh R Square 0,206 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 20,6%,

sedangkan 79,4% sisanya yang lain dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3053.429	1	3053.429	13.515	,001 <sup>a</sup>
Residual	11748.274	52	225.928		
Total	14801.704	53			

Dari data diatas bahwa diperoleh variabel kepuasan kerja bisa nilai F hitung adalah 13,515 dengan menjelaskan variabel kinerja karyawan signifikansi  $0,001 < 0,05$ , artinya secara signifikansi.

**Tabel 7. Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-25.817	24.226		-1.066	,291
Kepuasan_kerja	1.100	.229	.454	3.676	,001

Pada tabel diatas didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = A + Bx = -25,817 + 1.100 X$$

Berdasarkan tabel diatas koefisien regresi sebesar 1,100 dengan

## 5. Pembahasan

### a. Kepuasan Kerja

Setelah pengolahan data, maka variabel kepuasan kerja secara keseluruhan diperoleh kategori sangat baik mencapai 9,26%, 74,07% termasuk kategori baik, 14,82% termasuk kategori cukup dan 1,85% termasuk kategori buruk. Tingkatan penilaian kepuasan kerja yang dirasakan karyawan Daima Hotel Padang memiliki

nilai sig  $0,001 < 0,005$  artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kepuasan kerja akan meningkatkan 1,100 satuan kinerja karyawan.

hasil tingkatan yang beragam. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja bersifat individual. Penilaian karyawan Daima Hotel Padang tentang kepuasan kerja ini sebagian menyatakan dengan tingkat kepuasan yang baik. Hal ini dikarenakan, karyawan merasakan keadaan emosional yang menyenangkan dari hasil pekerjaan yang telah dilakukannya terhadap

pengaruh dari berbagai aspek dalam pekerjaannya tersebut.

Sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Suwatno (2011) mengungkapkan bahwa, “Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Begitu juga sebaliknya, bila aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu semakin sedikit, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan”.

#### **b. Kinerja karyawan**

Berdasarkan hasil penilaian dari 54 karyawan yang telah ditetapkan sebagai responden, maka variabel kinerja karyawan diperoleh kategori sangat baik mencapai 11,11%, untuk kategori baik mencapai 31,48%, kategori cukup sebesar 20,37%, kategori buruk sebesar 25,93% dan kategori sangat buruk mencapai 11,11%. Artinya sebagian kinerja karyawan Daima Hotel Padang masuk dalam kategori baik, karena sebagian karyawan di Daima Hotel Padang telah dapat mencapai standar hasil yang telah ditetapkan hotel dengan pertimbangan tertentu sehingga kinerja karyawan dapat tercapai secara maksimal.

Menurut Wibowo (2016: 3), “*Performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja.

Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya”.

#### **c. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Daima Hotel Padang**

Hasil uji regresi linier sederhana diperoleh menggunakan SPSS 20.00, didapat nilai sig. 0,001 < 0,05 dengan F hitung 13,515. artinya kedua variabel berpengaruh secara signifikansi. Kemudian persamaan diperoleh dengan koefisien regresi sebesar 1,100 dengan nilai sig. 0,001 < 0,05. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kepuasan kerja akan meningkatkan 1,100 satuan kinerja karyawan.

Selanjutnya diperoleh R Square 0,206 mengandung arti pengaruh kedua variabel adalah sebesar 0,206 (20,6%). Sedangkan 79,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Maka hipotesis  $H_a$  yang diterima dalam penelitian ini.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. Kesimpulan**

Kepuasan kerja di Daima Hotel Padang menunjukkan sebagian termasuk dalam kategori baik dengan nilai presentase 74,07%. Kemudian sebagian kinerja karyawan termasuk dalam kategori baik dengan nilai persentase sebesar

31,48%. Selanjutnya terdapat pengaruh sebesar 20,6% kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Daima Hotel Padang dan 79.4% dipengaruhi oleh faktor lain.

## 2. Saran

Disarankan pihak hotel lebih memperhatikan masalah berkaitan tentang sumber daya manusia (SDM), salah satunya kepuasan kerja karyawan seperti promosi jabatan. Saran dari penulis terkait hal diatas sebaiknya pihak hotel memberikan promosi jabatan sesuai dengan hasil kerja karyawan dan untuk meningkatkan prestasi karyawan sehingga karyawan

dinilai mampu jika diberikan tanggung jawab yang lebih besar lagi. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik pasti akan memberikan kinerja yang lebih pada saat melakukan pekerjaan. Selanjutnya agar peneliti berikutnya berupaya secara maksimal agar angket bisa diberikan dan dijawab langsung oleh responden/karyawan, dan juga meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seperti motivasi kerja, etika kerja, disiplin kerja, *knowledge management*, kompensasi dan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fajri, Syahrul, Yuliana, Hijriyantomi Suyuthie. 2016. *Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Karyawan Hotel Bumiminang Padang. Vol 12. No. 2.* <http://ejournal.unp.ac.id> (diakses pada tanggal 20 april 2018)
- Kisworo, Andung. 2013. *Pengaruh Kompensasi dan Kepemimpinan terhadap Prestasi Kerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Plus Tronik Semarang.* <http://id.portalgaruda.org> (diakses pada tanggal 20 April 2018)
- Sunarto. 2003. *Kiat dan Strategi Pengembangan Karier Di Perusahaan.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suwatno. 2011. *Manajemen Sumber daya manusia Dalam Organisasi dan Bisnis.* Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Yulfiana, Dita, Yuliana, Hijriyantomi Suyuthie. 2015. *Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Aliga Padang, Vol 9. No 2.* <http://ejournal.unp.ac.id>