



**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA EBIZZ HOTEL JEMBER**

*The Effect Of Work Satisfaction To Employee Performance  
At Ebizz Hotel Jember*

**SKRIPSI**

Oleh

**Ekky Zulfinizar Kurniawan  
NIM 140910202017**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2018**



**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA EBIZZ HOTEL JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

**Ekky Zulfinizar Kurniawan  
NIM 140910202017**

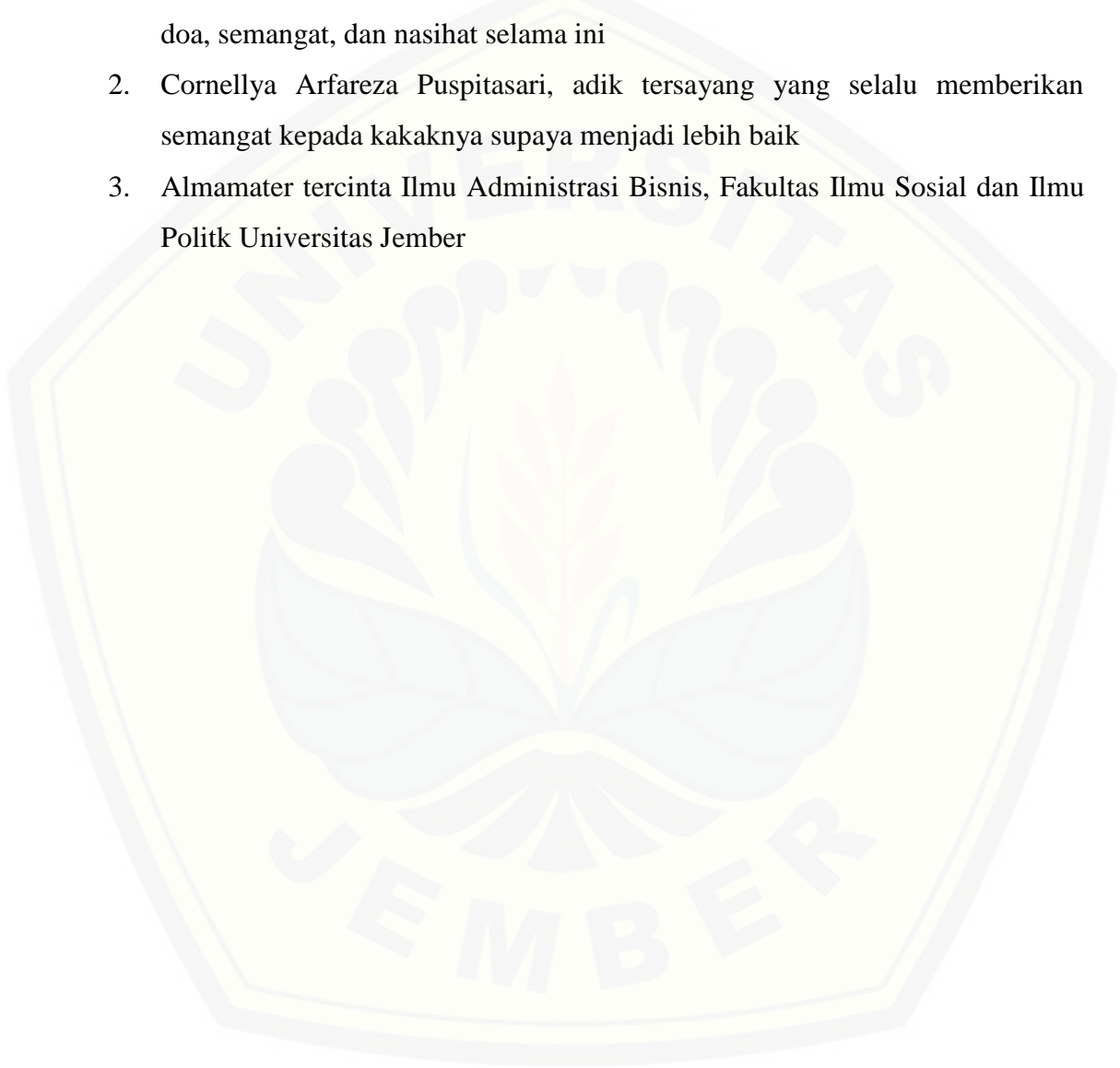
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2018**

**PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibunda Siti Arlizah dan Bapak Marfauzi, orang tua yang selalu memberikan doa, semangat, dan nasihat selama ini
2. Cornellya Arfareza Puspitasari, adik tersayang yang selalu memberikan semangat kepada kakaknya supaya menjadi lebih baik
3. Almamater tercinta Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember



**MOTTO**

“Kepuasan itu terletak pada usaha, bukan pada pencapaian hasil. Berusaha keras adalah kemenangan besar.

( Mahatma Gandhi )



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ekky Zulfinizar Kurniawan

NIM : 140910202017

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Ebizz Hotel Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Oktober 2018

Yang menyatakan

Ekky Zulfinizar Kurniawan

NIM 140910202017

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA EBIZZ HOTEL JEMBER**

Oleh

**Ekky Zulfinizar Kurniawan**  
**NIM 140910202017**

Pembimbing

Pembimbing Utama : Drs. Sutrisno, M.Si

Pembimbing Pendamping : Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “ Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ebizz Hotel Jember” telah diuji dan disahkan pada :

hari, tanggal : Jum'at, 19 Oktober 2018  
tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember  
pukul : 08.00 WIB

Tim Penguji  
Ketua,

Dr. I Ketut Mustika, MM  
NIP. 19590507 198903 1 002

Dosen Pembimbing I,

Drs. Sutrisno, M.Si  
NIP. 19580705 198503 1 002

Penguji Anggota I,

Dra. Dwi Windradini BP, M.Si  
NIP. 196408141989022003

Dosen Pembimbing II,

Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si  
NIP. 19590820198803 1 002

Penguji Anggota II,

Dra. Sri Wahjuni, M.Si  
NIP. 19560409 198702 2 001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si  
NIP. 19580810 198702 1 002



## RINGKASAN

**Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Ebizz Hotel Jember;** Ekky Zulfinizar Kurniawan, 140910202017; 2018: 74 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Sumber daya manusia memegang peranan penting sebagai pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Dalam rangka pengembangan perusahaan, sumber daya manusia diharuskan untuk mampu meningkatkan kinerja karyawannya demi kelangsungan hidup perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan dapat dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya adalah kepuasan kerja. Ebizz Hotel Jember merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Pihak hotel dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu harus mampu menjaga kinerja karyawannya dengan cara memperhatikan kebutuhan karyawan dan menjaga kondisi kerja yang nyaman sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Ebizz Hotel Jember. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional Ebizz Hotel Jember yang berjumlah 18 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Alat analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan uji  $R^2$ .

Dari hasil penelitian ini diperoleh persamaan  $Y = 4,314 + 0,914X$ . Artinya ada pengaruh yang positif antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga jika ada kenaikan kepuasan kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Pada uji hipotesis diperoleh nilai signifikan yaitu 0,000 karena tingkat signifikansinya kurang dari 5% (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Besarnya koefisien determinasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 64,2%, sedangkan sisanya 35,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.



## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Ebizz Hotel Jember”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ardiyanto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Ahmad Toha, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Sutrisno, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta kesabaran untuk peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Anggota, yang juga telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta kesabaran untuk peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh dosen serta beserta segenap Staf Edukatif dan Administratif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
7. Bapak Dwi Taufik Wahyu, selaku Manajer Operasional Ebizz Hotel Jember yang telah memberikan izin penelitian serta berbagi informasi sehingga mendukung kelancaran penelitian dan penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh responden yang telah membantu memberikan informasi demi kesempurnaan skripsi ini.
9. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2014.

Penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menulis dan menyusun skripsi ini, namun apabila masih ada ketidaksempurnaan maka saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua budi baik yang diberikan kepada kami demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

Jember, 19 Oktober 2018

Penulis



**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	8
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	8
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.4 Pengertian Kepuasan Kerja .....	13
2.1.5 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	13
2.1.6 Penyebab Kepuasan Kerja .....	15
2.1.7 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja .....	16
2.1.8 Indikator Kepuasan Kerja .....	17
2.1.9 Pengertian Kinerja .....	17
2.1.10 Karakteristik Kinerja Karyawan .....	18
2.1.11 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	18

2.1.12 Indikator Kinerja Karyawan .....	20
2.1.13 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan .....	22
<b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3 Kerangka Analisis .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>25</b>
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>27</b>
<b>3.5 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>28</b>
<b>3.6 Skala Pengukuran .....</b>	<b>29</b>
<b>3.7 Uji Instrumen Data .....</b>	<b>30</b>
3.7.1 Uji Validitas .....	30
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	31
<b>3.8 Metode Analisis Data .....</b>	<b>31</b>
3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	31
<b>3.9 Uji Hipotesis .....</b>	<b>32</b>
3.9.1 Uji t (Parsial) .....	32
3.9.2 Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinan) .....	33
<b>3.10 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>33</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
<b>4.1 Gambaran Umum .....</b>	<b>35</b>
4.1.1 Sejarah Singkat Ebizz Hotel Jember .....	35
4.1.2 Visi dan Misi .....	35
4.1.3 Struktur Organisasi .....	36
4.1.4 Jam Kerja Karyawan .....	38
<b>4.2 Deskriptif Karakteristik Responden .....</b>	<b>38</b>

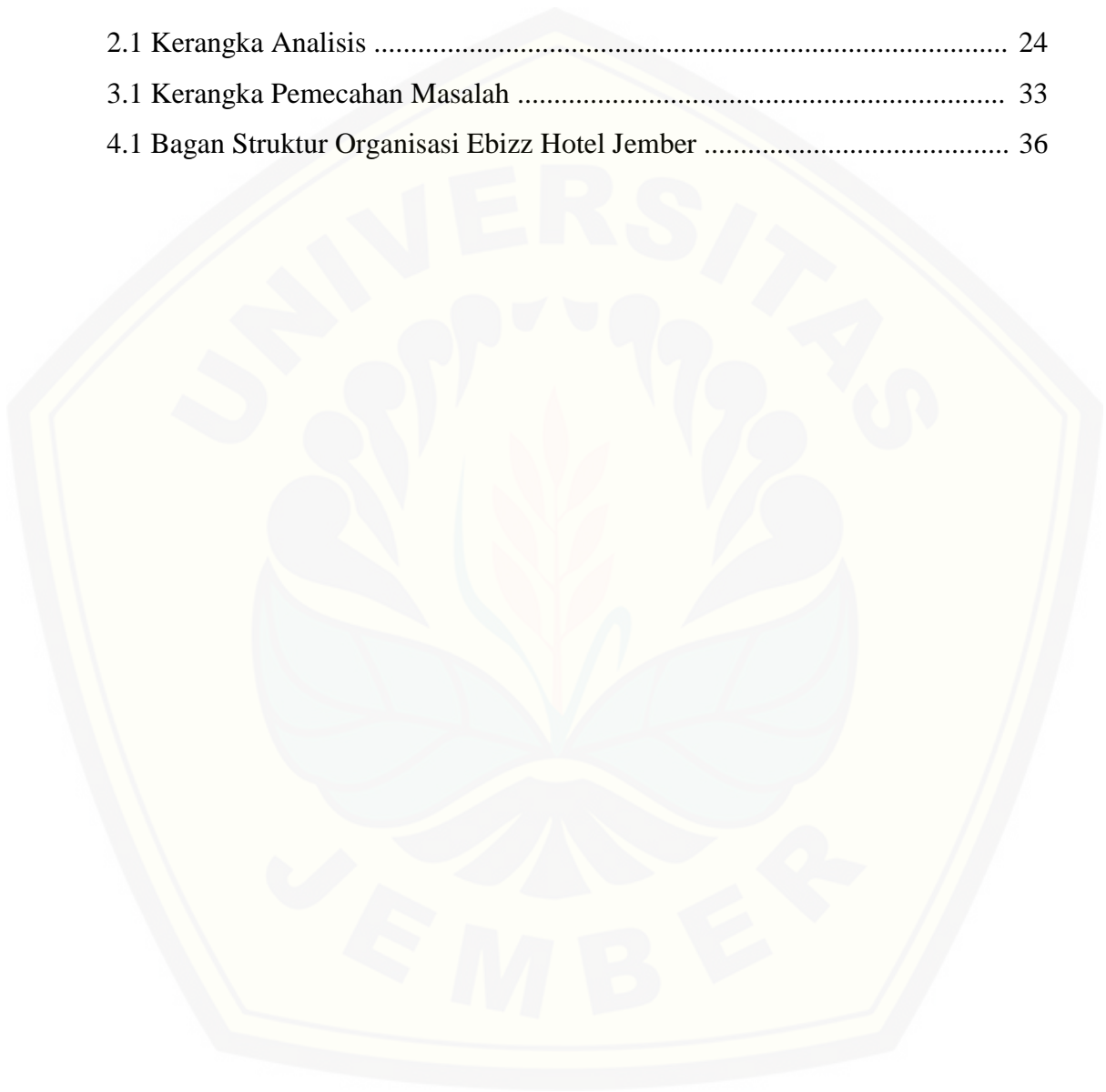
<b>4.3 Deskripsi Variabel Penelitian</b> .....	41
4.3.1 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja .....	41
4.2.2 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan .....	43
<b>4.4 Uji Instrumen</b> .....	45
4.4.1 Uji Validitas .....	45
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	46
<b>4.5 Analisis Regresi Sederhana</b> .....	47
<b>4.6 Uji Hipotesis</b> .....	48
4.6.1 Uji t .....	48
4.6.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
<b>4.7 Pembahasan</b> .....	49
<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	53
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	53
<b>5.2 Saran</b> .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	54
<b>LAMPIRAN</b> .....	56

**DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1.1 Beberapa hotel di Jember .....	2
1.2 Beberapa hotel bintang dua (***) di Jember .....	4
1.3 Data karyawan Ebizz Hotel Jember tahun 2018 .....	4
1.4 Data hunian Ebizz Hotel Jember tahun 2017.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
3.1 Data Karyawan Operasional Ebizz Hotel Jember .....	25
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	28
4.1 Umur Responden .....	39
4.2 Jenis Kelamin Responden .....	39
4.3 Pendidikan Responden .....	40
4.4 Lama Kerja .....	41
4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Kerja .....	42
4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Karyawan ...	43
4.7 Hasil Uji Validitas .....	45
4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.9 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	47
4.10 Hasil Uji t .....	48
4.11 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	48

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Analisis .....	24
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	33
4.1 Bagan Struktur Organisasi Ebizz Hotel Jember .....	36





## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan di era globalisasi telah memberikan perubahan yang cukup besar bagi dunia bisnis. Perubahan yang besar menimbulkan ketatnya persaingan antar perusahaan, hal tersebut menuntut setiap perusahaan untuk bekerja secara efektif dan efisien. Keefektifan dan keefisienan dapat dicapai apabila perusahaan mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bekerja sama dengan baik untuk membantu tercapainya tujuan perusahaan. Kualitas sumber daya manusia sangatlah dibutuhkan supaya perusahaan mampu bertahan dan dapat bersaing dengan kompetitor.

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting sebagai pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Perusahaan diharuskan mengelola sumber daya manusia secara profesional sehingga mereka mampu bekerja dengan optimal. Tanpa adanya pengelolaan sumber daya manusia yang profesional, maka akan sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan yang berperan dalam perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan oleh manajer yang profesional dengan memperlakukan karyawan sesuai norma-norma yang berlaku. Perlakuan yang manusiawi akan menciptakan kenyamanan karyawan dalam bekerja sehingga dapat mendukung pengembangan perusahaan. Dalam rangka pengembangan perusahaan, sumber daya manusia diharuskan untuk mampu meningkatkan kinerja karyawannya demi kelangsungan hidup perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir,2016:182). Pada umumnya kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Setiap perusahaan mengharapkan karyawannya memiliki kinerja yang baik dalam menjalankan tugas

yang diberikan perusahaan. Seorang manajer harus mampu mengetahui tingkat kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas yang sudah menjadi tanggung jawabnya.

Peningkatan kinerja karyawan dapat dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya adalah kepuasan kerja. Setiap orang yang bekerja mengharapkan dapat memperoleh kepuasan dari tempat kerjanya. Kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting diperhatikan perusahaan supaya dapat meningkatkan kinerja karyawannya, hal ini dipertegas oleh Kasmir (2016:192) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja. Jika karyawan merasa senang atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik. Demikian sebaliknya, jika karyawan tidak senang atau tidak suka atas pekerjaannya, maka akan ikut memengaruhi hasil kerja karyawan.

Perhotelan merupakan salah satu perusahaan jasa yang harus memperhatikan sumber daya manusianya dalam melakukan pelayanan. Di Jember memiliki beberapa perusahaan jasa yang bergerak di bidang perhotelan. Industri perhotelan di Jember terus mengalami perkembangan dengan ditandai bertambahnya jumlah hotel yang ada. Perkembangan tersebut mengakibatkan persaingan antar hotel semakin meningkat dalam mendapatkan hunian. Meningkatnya persaingan antar hotel menyebabkan hotel-hotel di Jember berusaha memberikan pelayanan dan jasa yang terbaik kepada konsumen.

Pada dasarnya hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan kelasnya. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Klasifikasi Hotel

No	Hotel	Kriteria
a	b	c
1	Bintang (*)	Jumlah kamar standar minimum 15 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar standar minimum 20 m <sup>2</sup>

a	b	c
2	Bintang (**)	Jumlah kamar standar minimum 20 kamar Kamar <i>suite</i> minimum 1 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar standar minimum 22 m <sup>2</sup> Luas kamar <i>suite</i> minimum 44 m <sup>2</sup>
3	Bintang (***)	Jumlah kamar standar minimum 30 kamar Kamar <i>suite</i> minimum 2 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar standar minimum 24 m <sup>2</sup> Luas kamar <i>suite</i> minimum 48 m <sup>2</sup>
4	Bintang (****)	Jumlah kamar standar minimum 50 kamar Kamar <i>suite</i> minimum 3 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar standar minimum 24 m <sup>2</sup> Luas kamar <i>suite</i> minimum 48 m <sup>2</sup>
5	Bintang (*****)	Jumlah kamar standar minimum 100 kamar Kamar <i>suite</i> minimum 4 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar standar minimum 26 m <sup>2</sup> Luas kamar <i>suite</i> minimum 52 m <sup>2</sup>

Sumber : Dirjen Pariwisata dengan SK: Kep-22/U/VI/78

Kebutuhan hotel bintang dua (\*\*) dengan harga yang relatif terjangkau dibandingkan kelas hotel di atasnya, lokasi strategis yang mudah dicapai, bangunan terawat, bersih, rapi dan sudah tersedianya kamar dengan tipe *suite room* tentunya menjadi daya tarik para wisatawan yang berkunjung ke Jember untuk menginap. Berikut beberapa hotel bintang dua (\*\*) yang ada di Jember :

Tabel 1.2. Beberapa hotel bintang dua (\*\*\*) di Jember

No	Nama Hotel	Alamat
1	Ebizz Hotel	Jl. Kalimantan No 4, Jember
2	Hotel 88	Jl. Diponegoro No. 43, Jember
3	Hotel Lestari	Jl. Gajah Mada No.233, Jember

Sumber : www.traveloka.com (data diolah 2018)

Ebizz Hotel Jember mempunyai lokasi strategis yang terletak di pusat kota dan dekat dengan area kampus. Hotel yang dibangun pada tanggal 13 September 2012 ini didesain dengan modern minimalis dan memiliki 27 kamar yang nyaman dengan tipe *Superior, Deluxe, Suite, dan Family Suite*. Adapun beberapa fasilitas yang disediakan seperti wifi, laundry, spa, dan restoran. Harga kamar yang ditawarkan juga relatif terjangkau. Pemilihan lokasi yang berada di dekat area kampus menjadi keunggulan bagi Ebizz Hotel Jember dalam memanfaatkan keramaian aktivitas perdagangan dan acara kegiatan kampus seperti wisuda, penerimaan mahasiswa, dll.

Ebizz Hotel Jember dipimpin oleh seorang manajer operasional dengan membawahi karyawan *office* yaitu *accounting* dan karyawan operasional yaitu *security, front office, housekeeping, dan food & beverage*. Berikut total seluruh karyawan yang terdapat di Ebizz Hotel Jember pada tahun 2018, sebagai berikut :

Tabel 1.3. Data karyawan Ebizz Hotel Jember Tahun 2018

Jabatan	Jumlah
a	b
Karyawan <i>Office</i> :	
<i>Accounting</i>	3
Karyawan Operasional :	
<i>Security</i>	3
<i>Front Office</i>	5
<i>Housekeeping</i>	6

a	b
<i>Food &amp; Beverage</i>	4
<b>Total</b>	21

Sumber : Data diolah 2018

Berdasarkan tabel 1.3 diketahui bahwa Ebizz Hotel Jember memiliki total karyawan sejumlah 21 orang yang terdiri dari 3 karyawan office dan 18 karyawan operasional. Masing-masing karyawan memiliki jabatan, tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda sesuai dengan keahliannya. Dalam mempertahankan kelangsungan operasional hotel, tentunya memerlukan sumber daya manusia yang baik. Pihak hotel harus mampu membangun kerja sama yang baik antar karyawan.

Ebizz Hotel Jember merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada keuntungan, karyawan hotel dituntut untuk bekerja dengan terampil, cepat, dan mengutamakan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen. Tuntutan kinerja karyawan yang tinggi sangat dibutuhkan dalam mencapai target perusahaan. Ebizz Hotel Jember menetapkan target okupansi ( hunian kamar ) sebesar 60 % selama tahun 2017. Berikut data hunian di Ebizz Hotel Jember selama tahun 2017.

Tabel 1.4. Data Hunian Ebizz Hotel Jember Tahun 2017

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Kamar</b>	<b>Hari Kerja Per Bulan</b>	<b>Tingkat Hunian Kamar</b>	<b>Persentase Hunian Kamar (%)</b>
a	b	c	d	e
Januari	27	31	512	61 %
Februari	27	28	466	62 %
Maret	27	31	551	66 %
April	27	30	583	72 %
Mei	27	31	575	69 %
Juni	27	30	487	60 %
Juli	27	31	755	90 %
Agustus	27	31	628	75 %



a	b	c	d	e
September	27	30	638	79 %
Oktober	27	31	544	65 %
November	27	30	625	77 %
Desember	27	31	656	78 %
<b>Rata-rata</b>				71 %

Sumber : Ebizz Hotel Jember (2017)

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa persentase hunian kamar selama tahun 2017 telah memenuhi target yang ditetapkan yaitu di atas 60% dengan rata-rata persentase hunian kamar sebesar 71%, hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan Ebizz Hotel Jember secara kualitas layanan jasa masih dipercaya oleh konsumen.

Berdasarkan observasi awal, peneliti mendapatkan informasi dari manajer operasional bahwa kinerja karyawan Ebizz Hotel Jember dari segi kualitas sudah baik karena karyawan telah menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Namun masih ada beberapa karyawan yang lalai dalam bekerja seperti lupa untuk bersikap ramah dengan konsumen, tapi hal tersebut segera teratasi karena atasan langsung mengingatkan karyawan tersebut. Selama ini atasan mengukur kinerja karyawan dengan cara melakukan pengawasan secara langsung proses karyawan dalam bekerja supaya tidak melenceng dari yang ditetapkan. Terkait hubungan antar karyawan sudah cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari kerja sama dan koordinasi sesama karyawan dalam menjalankan tugas yang dibagikan sehingga pekerjaan segera cepat terselesaikan dengan tepat waktu. Adapun aspek yang menjadi pertimbangan atasan dalam mengukur kinerja karyawan seperti kerapian, keramahan, kerja sama, menjalankan tugas sesuai yang ditetapkan, tanggung jawab terhadap pekerjaan, ketepatan waktu, dan tidak menunda pekerjaan.

Dalam menjaga kinerja karyawan, pihak hotel harus mampu memperhatikan kebutuhan karyawannya dan menjaga kondisi kerja yang nyaman sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan. Karyawan bergabung

dalam suatu perusahaan dengan membawa keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman yang menyatu membentuk harapan kerja. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan.

Ebizz Hotel Jember dalam mewujudkan kepuasan kerja pada karyawan dari segi finansial sudah baik yaitu dengan cara memberikan balas jasa seperti gaji, bonus dan tunjangan. Gaji diberikan sesuai UMR Jember dan bonus sendiri diberikan tiap bulan jika target perusahaan sudah tercapai dengan ketentuan pembagian sesuai lama masa kerja karyawan. Adapun tunjangan yang diberikan kepada karyawan meliputi seragam, THR dan makan satu kali sehari. Pihak hotel juga sudah baik dalam memperhatikan faktor fisik untuk menjaga kondisi fisik karyawan dengan cara memberikan pengaturan waktu kerja yang sesuai dengan sistem shift kerja untuk karyawan operasional yaitu 8 jam sehari dengan jam istirahat 1 jam serta libur 1 kali tiap minggunya, perlengkapan kerja yang mendukung aktivitas kegiatan karyawan dalam bekerja dan menyediakan fasilitas pendukung supaya karyawan merasa nyaman dalam bekerja seperti tempat parkir, loker untuk menyimpan barang, ruang istirahat, kamar mandi, dan mushola. Kemudian dari segi psikologi, karyawan senang terhadap pekerjaan yang diberikan karena sesuai dengan ketrampilan dan kemampuan yang dimiliki. Lalu dari segi sosial dalam menjalin hubungan interaksi antar karyawan maupun dengan atasan berjalan dengan baik dan tidak ada batasan antara satu dengan yang lain.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan membuktikan ada tidaknya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Ebizz Hotel Jember.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Ebizz Hotel Jember merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada keuntungan, karyawan hotel dituntut untuk bekerja dengan terampil, cepat, dan mengutamakan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen. Tuntutan kinerja karyawan yang tinggi sangat



dibutuhkan untuk mencapai target perusahaan. Dalam menjaga kinerja karyawan, pihak hotel harus mampu memperhatikan kebutuhan karyawannya dan menjaga kondisi kerja sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan.

Pengaruh antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan dapat terlihat pada penelitian terdahulu seperti penelitian Hendrawan Qonit Mekta dan Siswanto pada karyawan PT. Indra Kelana Yogyakarta yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Windari dan Sri Wilujeng Dianawati Suryaningtyas pada karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Malang yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Ebizz Hotel Jember ?”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Ebizz Hotel Jember.

### **1.4 Manfaat**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti  
Sebagai sarana untuk menerapkan teori dan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah.
- b. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat kepada perusahaan mengenai kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
- c. Bagi Pihak Lain  
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dengan bidang yang sama.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja supaya efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2016:10). Menurut Noe (dalam Kasmir, 2016:6) menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan bagaimana memengaruhi perilaku, sikap dan kinerja karyawan melalui kebijakan dan sistem yang dimiliki oleh perusahaan. Sedangkan, Sinambela (2016:9) mengatakan manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau aset yang utama melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

Dari penjelasan di atas, manajemen sumber daya manusia dapat diartikan dengan sudut pandang yang berbeda tetapi memiliki peran yang sama yaitu mengelola sumber daya manusia dengan profesional supaya tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

#### 2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sutrisno (2010:9), fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

a. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja supaya sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu untuk menetapkan program keorganisasian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan dan Pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan supaya mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pimpinan yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada karyawan supaya mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

d. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan supaya menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan atau penyempurnaan. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

e. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

f. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai

dengan prestasi kerja sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

g. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan supaya tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan atau keuntungan sedangkan dilain pihak karyawan memperoleh dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

h. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas supaya mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

i. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma sosial.

j. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya.

### 2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Samsudin (2006:30), tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis,

etis, dan sosial. Sedangkan menurut Hamali (2016:16), manajemen sumber daya manusia mengandung empat tujuan sebagai berikut :

a. Sosial

Organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya. Implikasi dari tujuan sosial manajemen sumber daya manusia dipusahaan yaitu ditambahkannya tanggung jawab sosial ke dalam tujuan perusahaan yang dikenal dengan *Corporate Social Responsibility (CSR)*

b. Organisasional

Tujuan organisasional merupakan sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Divisi sumber daya manusia meningkatkan efektivitas organisasional dengan cara menyediakan tenaga kerja yang terlatih, mendayagunakan tenaga kerja, mengembangkan kualitas kerja, menyediakan kesempatan kerja sama bagi setiap orang, dan mensosialisasikan kebijakan sumber daya manusia kepada semua karyawan.

c. Fungsional

Tujuan fungsional merupakan tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

d. Individual

Tujuan individual merupakan tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi. Perusahaan diharapkan bisa memuaskan kebutuhan para karyawan yang terkait dengan pekerjaan. Karyawan akan bekerja efektif apabila tujuan pribadinya dalam bekerja tercapai.



#### 2.1.4 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyongkong atau tidak menyongkong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya (Mangkunegara, 2004:117). Menurut Sutrisno (2010:202), kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologi. Sedangkan Hasibuan (2016:202) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap atau perasaan karyawan terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama, imbalan, dan hal lainnya yang menyangkut faktor fisik dan psikologi.

#### 2.1.5 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu (Mangkunegara, 2007 : 120) :

- a. Faktor pegawai yang terdiri dari kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.
- b. Faktor pekerjaan yang terdiri dari jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Menurut Gilmer (dalam Sinambela, 2016 : 308), ada sepuluh faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain :

- a. Kesempatan untuk maju  
Dalam hal ini, ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
- b. Keamanan kerja  
Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi

pegawai pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan pegawai selama kerja.

c. Gaji

Faktor ini lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

d. Perusahaan dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, serta faktor ini yang menentukan kepuasan kerja pegawai.

e. Pengawasan (*Supervise*)

Bagi pegawai, supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*.

f. Faktor intrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya, serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

g. Kondisi kerja

Kondisi kerja di sini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyaliran, kantin, dan tempat parkir.

h. Aspek sosial dalam pekerjaan

Aspek sosial merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan, tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam pekerjaan.

i. Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar pegawai dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini, adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi pegawainya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaannya.



j. Fasilitas

Fasilitas seperti rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas

Sedangkan Hasibuan (2016:203) mengatakan bahwa terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, meliputi :

- a. Balas jasa yang adil dan layak
- b. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian
- c. Berat-ringannya pekerjaan
- d. Suasana dan lingkungan pekerjaan
- e. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
- f. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya
- g. Sifat pekerjaan monoton atau tidak

#### 2.1.6 Penyebab Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki ( dalam Sinambela, 2016 : 310 ), terdapat lima penyebab kepuasan kerja yaitu pemenuhan kebutuhan, perbedaan, pencapaian nilai, keadilan, dan komponen genetik.

a. Pemenuhan kebutuhan

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan yang memberikan kesempatan kepada individu untuk memenuhi kebutuhannya, hal ini berkaitan dengan Teori Maslow, yang mengemukakan bahwa kebutuhan manusia pada dasarnya dapat diklasifikasikan secara berjenjang dalam lima tingkatan.

b. Perbedaan

Kepuasan menurut faktor ini merupakan sejauh mana hasil yang didapat dalam memenuhi harapan yang mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila kenyataan lebih kecil dari yang diharapkan maka akan mengakibatkan ketidakpuasan.

c. Pencapaian nilai

Pencapaian nilai menunjukkan bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting. Nilai yang diharapkan satu orang dengan orang lain pasti berbeda baik kuantitas maupun kualitas.

d. Keadilan

Keadilan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlukan ditempat kerja.

e. Komponen genetik

Kepuasan dalam hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik yang dihubungkan dengan lingkungan kerja baik internal maupun eksternal.

#### 2.1.7 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge ( 2016 : 52 ) pekerja yang merasa tidak puas dengan tempat kerjanya akan menimbulkan beberapa dampak seperti respon karyawan yang dapat mempengaruhi kegiatan di dalam perusahaan. Beberapa respon karyawan yang muncul yaitu sebagai berikut :

a. Keluar

Respon keluar mengarahkan perilaku untuk meninggalkan organisasi termasuk mencari sebuah posisi yang baru serta pengunduran diri.

b. Suara

Respon suara termasuk secara aktif dan konstruktif mencoba untuk memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan. Mendiskusikan masalah dengan atasan, dan mengambil beberapa bentuk aktivitas serikat.

c. Kesetiaan

Respon kesetiaan berarti secara pasif tetapi optimis menunggu kondisi membaik, termasuk berbicara untuk organisasi saat menghadapi kritikan eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk melakukan hal yang benar.

#### d. Pengabaian

Respon pengabaian secara pasif membiarkan kondisi-kondisi itu memburuk, termasuk absen atau keterlambatan kronis, berkurangnya usaha, dan tingkat kesalahan yang bertambah.

#### 2.1.8 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan kerja dapat dikemukakan sebagai berikut (Sutrisno, 2010:80) :

- a. Faktor psikologi merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, dan keterampilan.
- b. Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.
- c. Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, kondisi tempat kerja dan sebagainya.
- d. Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi gaji, bonus, bermacam tunjangan, dan sebagainya.

#### 2.1.9 Pengertian Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2004:67). Menurut Tika (2006:121), kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi dalam periode waktu tertentu. Sedangkan menurut Prawirosentono (dalam Sinambela, 2016:481) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-

masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

#### 2.1.10 Karakteristik Kinerja Karyawan

McClelland (dalam Mangkunegara, 2004:68) mengemukakan ada enam karakteristik dari karyawan yang memiliki motif berkinerja tinggi, diantaranya :

- a. Memiliki tanggung jawab yang tinggi
- b. Berani mengambil dan menanggung resiko yang tinggi
- c. Memiliki tujuan yang realistis
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya
- e. Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan

#### 2.1.11 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Para pemimpin organisasi harus menyadari adanya perbedaan kinerja antara karyawan yang berada di bawah pengawasannya. Menurut Kasmir (2016:189) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya :

##### 1. Kemampuan dan keahlian

Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar sesuai dengan yang telah ditetapkan.

##### 2. Pengetahuan

Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

### 3. Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

### 4. Kepribadian

Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

### 5. Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang untuk melakukan sesuatu dengan baik.

### 6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Sebagai contoh perilaku pemimpin yang menyenangkan, mengayomi, mendidik dan membimbing tentu akan membuat karyawan senang dengan mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasannya.

### 7. Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Sebagai contoh gaya atau sikap seorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya pemimpin yang otoriter.

### 8. Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau



organisasi. Kepatuhan anggota organisasi untuk menuruti atau mengikuti kebiasaan atau norma ini akan memengaruhi kinerja seseorang.

9. Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik.

10. Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif, sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik.

11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi yang kurang baik.

12. Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

13. Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh.

#### 2.1.12 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2016:208) untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kualitas (mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. Dengan kata lain bahwa kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan.

2. Kuantitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang. Pencapaian kuantitas yang diharapkan adalah jumlah yang sesuai dengan target atau melebihi dari target yang telah ditetapkan.

3. Waktu (jangka waktu)

Jenis pekerjaan tertentu diberikan ketepatan atau batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Semakin cepat suatu pekerjaan terselesaikan maka makin baik kinerjanya.

4. Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Jika pengeluaran biaya melebihi anggaran yang telah ditetapkan maka akan terjadi pemborosan, sehingga kinerjanya dianggap kurang baik.

5. Pengawasan

Setiap aktivitas pekerjaan memerlukan pengawasan sehingga tidak melenceng dari yang telah ditetapkan. Dengan melakukan pengawasan, karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan perbaikan secepatnya.

6. Hubungan antar karyawan

Penilaian kinerja sering dikaitkan dengan kerja sama atau kerukunan antar karyawan dan antar pimpinan. Hubungan antarpersonal akan menciptakan suasana yang nyaman dan kerja sama yang memungkinkan satu sama lain saling mendukung untuk menghasilkan aktivitas pekerjaan yang lebih baik.



Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini yang telah disesuaikan dengan kondisi di Ebizz Hotel Jember yaitu kualitas, waktu, pengawasan, dan hubungan antar karyawan.

#### 2.1.13 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Menurut Sinambela (2016:301) kepuasan kerja berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen dan partisipasi yang tinggi sehingga dapat memperbaiki kinerja mereka. Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2016:192) yang mengatakan bahwa:

“jika karyawan merasa senang atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik. Demikian pula jika seseorang tidak senang dan tidak suka atas pekerjaannya, maka akan ikut mempengaruhi hasil kerja karyawan. Jadi dengan dengan demikian kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja.”

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Reina Damayanti (2015) pada pegawai pada PT. Perkebunan Mitra Ogan Palembang yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Hendrawan Qonit Mekta dan Siswanto (2017) pada karyawan PT. Indra Kelana Yogyakarta yang memberikan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai gambaran dasar peneliti dalam penelitian ini. Beberapa tinjauan penelitian terdahulu yang dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
a	b	c	d	e
1.	Agung Gita Subakti (2013)	Pengaruh Motivasi, Kepuasan, dan Sikap Kerja Terhada Kinerja Karyawan Di Cafe X Bogor	Motivasi (X1), Kepuasan Kerja (X2), Sikap Kerja (X3), Kinerja Karyawan (Y)	Tidak ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Cafe X Bogor
2.	Ayu Windari dan Sri Wilujeng Dianawati Suryaningtyas (2014)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Malang	Kepuasan Kerja (X1), Disiplin Kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y)	Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Malang
3.	Reina Damayanti (2015)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Perkebunan Mitra Ogan Palembang	Kepuasan Kerja (X), Kinerja Pegawai (Y)	Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Perkebunan Mitra Ogan Palembang
4.	Hendrawan Qonit Mekta dan Siswanto (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indra Kelana Yogyakarta	Kepuasan Kerja (X1), Komitmen Organisasi (X2), Kinerja Karyawan (Y)	Terdapat pengaruh positif signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Indra Kelana Yogyakarta

a	b	c	d	e
5.	Ekky Zulfinizar Kurniawan (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ebizz Hotel Jember	Kepuasan Kerja (X), Kinerja Karyawan (Y)	

Sumber : Data diolah 2018

### 2.3 Kerangka Analisis

Penelitian ini menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Variabel bebas atau independen (X) pada penelitian ini adalah kepuasan kerja dan variabel terikat atau dependen (Y) pada penelitian ini adalah kinerja karyawan. Adapun kerangka analisis pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Analisis

### 2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:64), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Mengacu pada rumusan masalah yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka terdapat hipotesis yang akan diuji. Hipotesis yang akan diuji yaitu hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ). Adapun hipotesis yang dimaksud adalah :

$H_0$  : tidak ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Ebizz Hotel Jember

$H_a$  : ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Ebizz Hotel Jember

### BAB 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:7), pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang diperoleh berupa angka-angka dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dari responden dan melakukan analisis data untuk memperoleh kesimpulan.

#### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012:80). Secara struktural pada struktur organisasi Ebizz Hotel Jember terdiri dari manajer operasional, karyawan *office*, dan karyawan operasional.

Tabel 3.1 Data Karyawan Operasional Ebizz Hotel Jember

Jabatan	Jumlah
<i>Security</i>	3
<i>Food &amp; Beverage</i>	4
<i>Front Office</i>	5
<i>Housekeeping</i>	6
<b>Total</b>	<b>18</b>

Sumber : Data diolah 2018

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional Ebizz Hotel Jember dengan jumlah 18 orang yang terdiri dari departemen *security*, *food and beverage*, *front office*, dan *house keeping*. Alasan pemilihan populasi ini karena pentingnya karyawan operasional sebagai pelaksana kegiatan operasional

Ebizz Hotel Jember, berhadapan langsung dengan konsumen, dan dikenai *shift* kerja sehingga membutuhkan kepuasan dalam bekerja supaya dapat menciptakan hasil kinerja yang baik.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:81). Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2012:85), teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil yaitu kurang dari 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Alasan peneliti menggunakan sampling jenuh karena semua karyawan operasional Ebizz Hotel Jember yang berjumlah 18 orang sudah dianggap mewakili dan dapat dijadikan sampel.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu data primer dan data sekunder diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Data primer

Menurut Narimawati (2008:98), data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dan kuesioner yang diberikan kepada karyawan operasional Ebizz Hotel Jember.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono : 2008 : 402). Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi profil perusahaan,



struktur organisasi, dan data lainnya yang sesuai dengan permasalahan penelitian.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2012:145) observasi merupakan suatu proses kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian berhubungan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi dilakukan supaya memperoleh data awal dari perusahaan yang berkaitan dengan variabel penelitian dan dilaksanakan dengan cara mengamati secara langsung fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2012:137).

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012:142 ).

4. Studi Kepustakaan

Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari literatur atau referensi yang berasal dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel penelitian.



### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan penjabaran dari pengertian suatu konsep yang telah ditentukan sebagai variabel ke dalam pengertian yang lebih konkrit dan menggunakan indikator variabel yang bersangkutan. Menurut Sugiyono (2012:38) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel digunakan untuk membatasi permasalahan sehingga pembahasan dapat terfokus pada apa yang menjadi tujuan penelitian dan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun variabel yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item
a	b	c
Kepuasan Kerja (X)	a. Psikologi	1. Pekerjaan sesuai dengan minat 2. Tenang dalam bekerja 3. Pekerjaan sesuai dengan ketrampilan
	b. Sosial	1. Hubungan interaksi sosial sesama rekan kerja 2. Hubungan interaksi sosial dengan atasan
	c. Fisik	1. Pengaturan waktu kerja sesuai kondisi fisik karyawan 2. Perlengkapan kerja mendukung 3. Kondisi tempat kerja nyaman
	d. Finansial	1. Pemberian gaji 2. Bonus sesuai ketentuan perusahaan 3. Tunjangan sesuai ketentuan perusahaan

a	b	c
Kinerja Karyawan (Y)	a. Kualitas	1. Memahami tugas yang diberikan 2. Penampilan sesuai dengan standart perusahaan 3. Melayani tamu sesuai dengan standart perusahaan
	b. Waktu	1. Mempercepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan 2. Ketepatan waktu dalam bekerja
	c. Pengawasan	1. Atasan memberikan arahan jika terjadi penyimpangan 2. Bertanggung jawab atas pekerjaan
	d. Hubungan antar karyawan	1. Menciptakan suasana kerja yang nyaman 2. Membangun kerja sama antar karyawan

Sumber : Data diolah 2018

### 3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2012 : 93) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala likert yang telah dimodifikasi dari lima kategori jawaban menjadi empat kategori jawaban. Bentuk pilahan ganda diberi skor sebagai berikut :

- a. Sangat Benar (SB) : 4
- b. Benar (B) : 3
- c. Tidak Benar (TB) : 2
- d. Sangat Tidak Benar (STB) : 1

Memodifikasi Skala Likert dari lima kategori menjadi empat kategori jawaban dengan menghilangkan kategori jawaban di tengah berdasarkan alasan sebagai berikut (Hadi, 1991:20) :

- a. Kategori di tengah mempunyai arti ganda, biasa diartikan belum dapat memutuskan sesuatu atau memberi jawaban atau bahkan ragu-ragu.
- b. Tersedianya jawaban ditengah akan menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah, bagi mereka yang ragu atas arah kecenderungan jawabannya.
- c. Maksud kategori menjadi 4 jawaban adalah untuk melihat kecenderungan jawaban responden ke arah sesuai atau tidak sesuai. Jika disediakan 5 jawaban, akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang diperoleh dari para responden.

### 3.7 Uji Instrumen Data

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini menggunakan korelasi *product moment pearson's* yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikasn 5 %, dengan menggunakan rumus (Prayitno, 2010:75) :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

$r$  = koefisien korelasi

$X$  = skor pertanyaan

$Y$  = skor total

$n$  = jumlah sampel

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih. Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya dengan menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama. Pengujian kendala alat ukur dalam alat penelitian ini menggunakan rumus perhitungan *Cronbach Alpha* (Prayitno, 2010:75), sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

$r$  = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

$k$  = jumlah variabel bebas dalam persamaan

Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

## 3.8 Metode Analisis Data

### 3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. Menurut Sugiyono (2014:261), regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = nilai variabel dependen, yaitu kinerja karyawan

a = harga Y, bila X = 0 (harga konstan)

b = koefisien regresi, b positif (+) = naik dan b negatif (-) = turun

X = nilai variabel independen, yaitu kepuasan kerja

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji t (Parsial)

Analisis ini digunakan untuk membuktikan secara terpisah signifikan tidaknya antara variabel bebas (kepuasan kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan). Pengujian menggunakan tingkat signifikan 5% (0,05) yang dirumuskan sebagai berikut (Prayitno, 2010:142) :

$$t = \frac{bi}{Se(bi)}$$

Keterangan :

t = test signifikan dengan angka korelasi

bi = koefisien regresi

Se (bi) = Standart error dari koefisien korelasi

Dengan kriteria sebagai berikut :

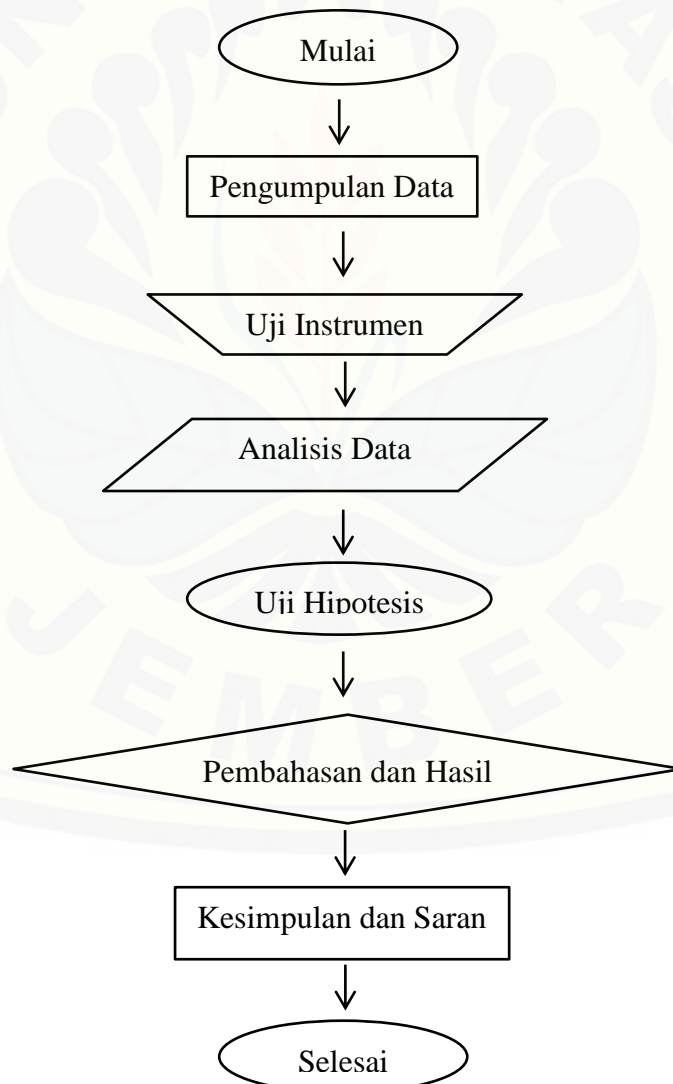
- H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima apabila tingkat signifikan < 0,05 yang artinya bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat;
- H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak apabila tingkat signifikan > 0,05 yang artinya bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

### 3.9.2 Uji $R^2$ (Koefisien Determinan)

Koefisien determinan adalah untuk mengetahui besarnya variabilitas variabel terikat dan mengetahui besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung, maka dapat ditentukan uji koefisien determinan *R Square* ( $R^2$ ) (Sarwono, 2013:81). Apabila besarnya *R Square* semakin mendekati 1, maka hubungan kedua variabel semakin kuat. Sebaliknya, jika *R Square* mendekati 0 maka hubungan kedua variabel semakin lemah.

### 3.10 Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk mengetahui kerangka pemecahan masalah pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah



Keterangan :

- a. Mulai  
Tahap awal sebelum melakukan penelitian
- b. Pengumpulan Data  
Tahap mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden
- c. Uji Instrumen  
Uji instrumen pada penelitian ini meliputi uji validitas yaitu untuk mengetahui layak tidaknya suatu instrumen, dan uji reliabilitas yaitu untuk mengetahui konsisten dan stabilitas dari nilai hasil skala pengukuran tertentu
- d. Analisis Data  
Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana
- e. Uji Hipotesis  
Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan beberapa alat yaitu uji t dan uji  $R^2$
- f. Pembahasan dan Hasil  
Pembahasan mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan
- g. Kesimpulan dan Saran  
Penarikan kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dan memberikan saran yang sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan
- h. Selesai  
Menunjukkan berakhirnya penelitian yang dilakukan

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Ebizz Hotel Jember berpengaruh signifikan positif dengan jawaban responden yang menjadikan finansial sebagai indikasi utama kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan kesimpulan, maka dapat disarankan sebagai berikut :

- a. Ebizz Hotel Jember tetap mempertahankan kepuasan kerja karyawan terutama dari segi pemberian finansial karena finansial merupakan indikasi utama kepuasan kerja karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memperluas jangkauan penelitian dengan menambahkan jumlah variabel penelitian atau mencari faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Damayanti, Reina. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Perkebunan Mitra Ogan Palembang*. Vol. 12 No. 3 : 69-79.
- Gita Subakti, Agung. 2013. *Pengaruh Motivasi, Kepuasan, Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Cafe X bogor*. Vol. 4 No. 2 : 596 - 606.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisis Butir Untuk Instrumen*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hamali, Arif Yusuf. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Mengelola Karyawan*. Yogyakarta : CAPS.
- Hasibuan, Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hendrawan, Q.M, dan Siswanto. 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indra Kelana Yogyakarta*. Vol. 2.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisis Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta : Media Kom.
- Samsudin, Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kesatu*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Sarwono, Jonathan. 2013. *12 Jurus Ampuh SPSS Untuk Riset Skripsi*. Jakarta : PT Elek Media Komputindo.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sri, Wilujeng Dianawati Suryaningtyas, dkk. 2014. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Malang*. Vol. 2.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

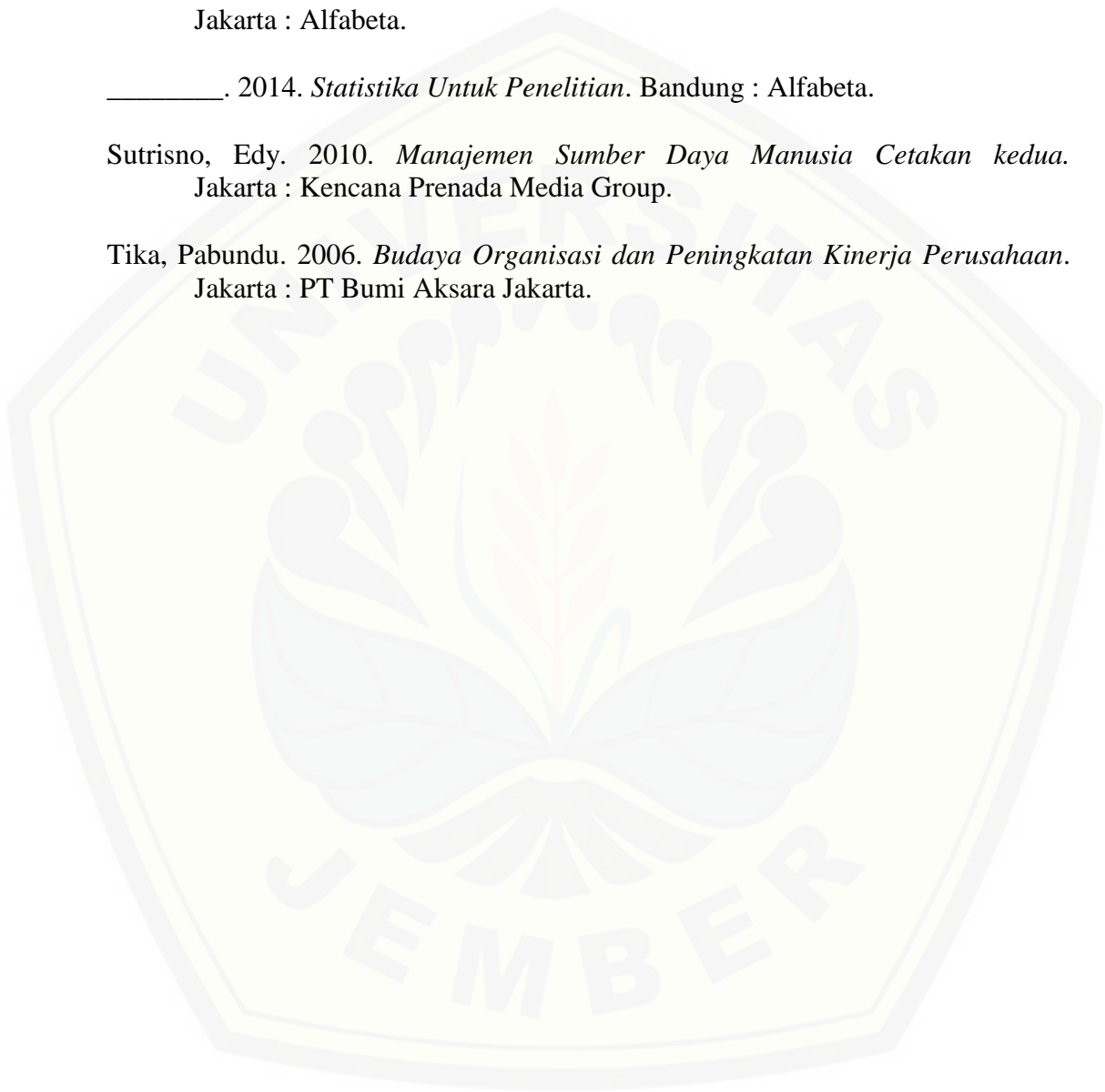
Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta : Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan kedua*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : PT Bumi Aksara Jakarta.





# **LAMPIRAN**

**Lampiran 1. Kuisisioner****KUESIONER PENELITIAN**

## 1. Identitas Responden

Jenis Kelamin :  
Umur :  
Pendidikan Terakhir :  
Lama Kerja :

## 2. Petunjuk Pengisian

- a. Beri tanda (  $\surd$  ) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan kondisi anda.
- b. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- c. Adapun nilai dari jawaban tersebut adalah sebagai berikut :  
Sangat Benar (SB) : 4  
Benar (B) : 3  
Tidak Benar (TB) : 2  
Sangat Tidak Benar (STB) : 1



**DAFTAR KUESIONER****Variabel Kepuasan Kerja**

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1.	Pekerjaan saat ini sesuai dengan minat saya				
2.	Saya merasa tentram dalam bekerja				
3.	Pekerjaan saat ini sesuai dengan ketrampilan yang saya miliki				
4.	Hubungan interaksi sosial saya dengan rekan kerja berjalan lancar				
5.	Hubungan interaksi sosial saya dengan atasan berjalan lancar				
6.	Pengaturan waktu kerja sesuai dengan kondisi fisik saya				
7.	Perlengkapan kerja yang disediakan mendukung aktivitas pekerjaan saya saat ini				
8.	Kondisi tempat kerja membuat saya nyaman dalam bekerja				
9.	Gaji yang diberikan kepada saya sesuai dengan pekerjaan saat ini				
10.	Tunjangan yang diberikan kepada saya sesuai dengan ketentuan perusahaan				
11.	Bonus yang dibagikan kepada saya sesuai dengan ketentuan perusahaan				

**Variabel Kinerja Karyawan**

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1.	Saya memahami tugas yang diberikan				
2.	Saya menjaga penampilan sesuai dengan standart perusahaan				
3.	Saya melayani tamu sesuai dengan standart perusahaan				
4.	Saya mempercepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan				
5.	Saya tepat waktu dalam bekerja				
6.	Atasan memberikan arahan kepada saya jika terjadi penyimpangan dalam pekerjaan				
7.	Saya bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan				
8.	Saya menciptakan suasana kerja yang nyaman antar karyawan				
9.	Saya membangun kerja sama antar karyawan				



### Lampiran 3 Jawaban Responden

#### a. Kepuasan Kerja ( X )

##### 1. Pekerjaan sesuai minat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	11.1	11.1	11.1
	3.00	10	55.6	55.6	66.7
	4.00	6	33.3	33.3	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

##### 2. Tenang dalam bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	5.6	5.6	5.6
	3.00	13	72.2	72.2	77.8
	4.00	4	22.2	22.2	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

##### 3. Pekerjaan sesuai ketrampilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	22.2	22.2	22.2
	3.00	10	55.6	55.6	77.8
	4.00	4	22.2	22.2	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

##### 4. Hubungan interaksi sosial sesama rekan kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	5.6	5.6	5.6
	3.00	8	44.4	44.4	50.0
	4.00	9	50.0	50.0	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**5. Hubungan interaksi sosial dengan atasan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	11.1	11.1	11.1
	3.00	13	72.2	72.2	83.3
	4.00	3	16.7	16.7	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**6. Pengaturan waktu kerja sesuai kondisi fisik karyawan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	11.1	11.1	11.1
	3.00	12	66.7	66.7	77.8
	4.00	4	22.2	22.2	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**7. Perlengkapan kerja mendukung**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	5.6	5.6	5.6
	3.00	14	77.8	77.8	83.3
	4.00	3	16.7	16.7	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**8. Kondisi tempat kerja nyaman**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	16.7	16.7	16.7
	3.00	11	61.1	61.1	77.8
	4.00	4	22.2	22.2	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**9. Pemberian gaji**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	5.6	5.6	5.6
	3.00	16	88.9	88.9	94.4
	4.00	1	5.6	5.6	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**10. Bonus sesuai ketentuan perusahaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	16.7	16.7	16.7
	3.00	12	66.7	66.7	83.3
	4.00	3	16.7	16.7	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**11. Tunjangan sesuai ketentuan perusahaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	11.1	11.1	11.1
	3.00	13	72.2	72.2	83.3
	4.00	3	16.7	16.7	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**b. Kinerja Karyawan ( Y )****1. Memahami tugas yang diberikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	66.7	66.7	66.7
	4.00	6	33.3	33.3	100.0
	Total	18	100.0	100.0	



**2. Penampilan sesuai standart perusahaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	5.6	5.6	5.6
	3.00	12	66.7	66.7	72.2
	4.00	5	27.8	27.8	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**3. Melayani tamu sesuai standart perusahaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	55.6	55.6	55.6
	4.00	8	44.4	44.4	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**4. Mempercepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	5.6	5.6	5.6
	3.00	12	66.7	66.7	72.2
	4.00	5	27.8	27.8	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**5. Ketepatan waktu dalam bekerja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	5.6	5.6	5.6
	3.00	14	77.8	77.8	83.3
	4.00	3	16.7	16.7	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**6. Atasan memberikan arahan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	5.6	5.6	5.6
	3.00	13	72.2	72.2	77.8
	4.00	4	22.2	22.2	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**7. Bertanggung jawab atas pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	11.1	11.1	11.1
	3.00	6	33.3	33.3	44.4
	4.00	10	55.6	55.6	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**8. Menciptakan suasana kerja yang nyaman**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	16.7	16.7	16.7
	3.00	9	50.0	50.0	66.7
	4.00	6	33.3	33.3	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

**9. Membangun kerja sama antar karyawan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	61.1	61.1	61.1
	4.00	7	38.9	38.9	100.0
	Total	18	100.0	100.0	



	Sig. (2-tailed)	.263	.096	1.000	.929	.919	.851		.491	.138	.403	.919	.038
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X.8	Pearson Correlation	.538*	.507*	.805**	.531*	.844**	.614**	.174	1	.000	.620**	.673**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.021	.032	.000	.023	.000	.007	.491		1.000	.006	.002	.000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X.9	Pearson Correlation	-.265	.000	-.250	.000	.000	.294	.364	.000	1	.289	.318	.497*
	Sig. (2-tailed)	.288	1.000	.317	1.000	1.000	.236	.138	1.000		.245	.198	.042
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X.10	Pearson Correlation	.306	.385	.433	.322	.551*	.679**	.210	.620**	.289	1	.734**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.217	.115	.073	.193	.018	.002	.403	.006	.245		.001	.000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X.11	Pearson Correlation	.300	.177	.477*	.630**	.798**	.915**	-.026	.673**	.318	.734**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.227	.483	.045	.005	.000	.000	.919	.002	.198	.001		.000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X	Pearson Correlation	.532*	.536*	.769**	.607**	.867**	.845**	.523*	.910**	.497*	.768**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.023	.022	.000	.007	.000	.000	.038	.000	.042	.000	.000	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Y	Pearson										
	Correlation	.509*	.658**	.600**	.757**	.689**	.533*	.743**	.855**	.702**	1
	Sig. (2-tailed)	.031	.003	.008	.000	.002	.028	.000	.000	.001	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### b. Uji Reliabilitas

X

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.761	12

Y

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.759	10

### c. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X	Y
N		18	18
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	34.2222	29.5000
	Std. Deviation	4.12390	3.25847
Most Extreme Differences	Absolute	.217	.177
	Positive	.133	.177
	Negative	-.217	-.112
Test Statistic		.217	.177
Asymp. Sig. (2-tailed)		.095 <sup>c</sup>	.139 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



## Lampiran 5. Analisis Regresi Sederhana

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 <sup>a</sup>	.642	.619	2.54431

a. Predictors: (Constant), Y

b. Dependent Variable: X

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	185.535	1	185.535	28.661	.000 <sup>b</sup>
	Residual	103.576	16	6.474		
	Total	289.111	17			

a. Dependent Variable: X

b. Predictors: (Constant), Y

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.314	5.619		.768	.454
	X	.914	.189	.801	5.354	.000

a. Dependent Variable: Y

## Lampiran 6. Uji Hipotesis

### a. Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.314	5.619		.768	.454
	X	.914	.189	.801	5.354	.000

a. Dependent Variable: Y

### b. Uji Koefisienan Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 <sup>a</sup>	.642	.619	2.54431

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

## Lampiran 7. Rtabel

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

## Lampiran 8. Surat Izin Penelitian Dari Lembaga Penelitian UNEJ



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
 LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
 Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818  
 Email : [penelitian.lp2m@unej.ac.id](mailto:penelitian.lp2m@unej.ac.id) - [pengabdian.lp2m@unej.ac.id](mailto:pengabdian.lp2m@unej.ac.id)

Nomor : 1937/UN25.3.1/LT/2018  
 Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

6 Juni 2018

Yth. **Pimpinan**  
 Ebizz Hotel Jember  
 Di  
 Jember

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 2149/UN25.1.2/LT/2018 tanggal 5 Juni 2018 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Ekky Zulfinizar Kurniawan  
 NIM : 140910202017  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis  
 Alamat : Jl. Jawa IV/D No.9 Sumbersari-Jember  
 Judul Penelitian : "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ebizz Hotel Jember"  
 Lokasi Penelitian : Ebizz Hotel Jember  
 Jl. Kalimantan No.4 Sumbersari-Jember  
 Lama Penelitian : 3 Bulan (10 Juni-30 Agustus 2018)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

a.n. Ketua  
 Sekretaris II,  
  
 Dr. Susanto, M.Pd.  
 NIP. 306161988021001

Tembusan Yth  
 1. Dekan FISIP Universitas Jember;  
 2. Mahasiswa ybs;  
 3. Arsip.



CERTIFICATE NO : QMS/173

**Lampiran 9. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian Dari Perusahaan**

JL. Kalimantan No.4 Jember, TLP. 0331-322000

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 0112/EBHJ/2018

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Taufik Wahyu  
Jabatan : Operational Manager

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :


Nama : Ekky Zulfinizar Kurniawan  
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah melakukan penelitian di Ebizz Hotel Jember, yang dipergunakan untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa strata 1, dengan judul **"Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ebizz Hotel Jember"**. Penelitian dilakukan pada tanggal 10 Juni s.d 02 Juli 2018.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 02 Juli 2018

Hormat Kami

  
**Dwi Taufik Wahyu**  
Operational Manager