

# **PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL HARPER PURWAKARTA**

**Oleh:  
Rini Resniawati  
4122.4.15.11.0148**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WINAYA MUKTI  
BANDUNG  
2018**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PADA HOTEL HARPER PURWAKARTA**

**Oleh:  
Rini Resniawati  
4122.4.15.11.0148**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti

**Bandung, September 2018  
Disetujui dan Disahkan Komisi Pembimbing**

**Herni Suryani, S.E., S.I.Kom., MM**

Mengetahui

**Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**H. Deden Komar Priatna, ST.,SIP., MM., CHRA  
NIP/NIDN. 16300044/0403106302**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RINI RESNIAWATI

N I M : 4122.4.15.11.0148

Program Studi : Management

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta”** adalah :

1. Merupakan skripsi asli dan belum pernah diajukan sebelumnya oleh siapapun untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Winaya Mukti maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan hasil penelitian penulis sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya-karya atau pendapat-pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang serta dicantumkan dalam daftar pustaka seperti yang terlampir di dalam naskah Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh dengan penuh kesadaran dan rasa tanggungjawab dan bersedia menerima konsekuensi hukum sebagai akibat ketidaksesuaian isi pernyataan ini dengan keadaan sebenarnya.

**Bandung, September 2018**  
**Yang membuat pernyataan**

**Rini Resniawati**  
**NIM : 4122.4.15.11.0148**

## **ABSTRACT**

**Rini Resniawati, NIM 4122.4.15.11.0148 The Titel "The Effect of Job Satisfaction on Employee Performance at Harper Hotel Purwakarta"**  
**Pembimbing : Herni Suryani, S.E., S.I.Kom, M.M.**

*The purpose of this research was to determine and analyze job satisfaction and employee performance at the Harper Purwakarta Hotel and the influence of job satisfaction on employee performance at Harper Purwakarta Hotel. The job satisfaction as independent variable and the employee performance as the dependent variable. The population in this research were employees of Harper Purwakarta Hotel.*

*The research method used in this research is descriptive and explanatory survey method with a sample of 42 respondents, and the method of data analysis used is a simple regression with data analysis tool SPSS 20.*

*Based on the results of the research concluded that employee job satisfaction at Harper Purwakarta Hotel is still relatively high category, the performance of the employees of the Harper Purwakarta Hotel is still relatively high category, and job satisfaction take effects the performance of employees of the Harper Purwakarta Hotel. The determination coefficient ( $R^2$ ) of job satisfaction on employee performance is 44.50%, while 55.50% of employee performance is influenced by other variables not examined.*

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

## ABSTRAK

**Rini Resniawati, NIM 4122.4.15.11.0148 Judul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta”  
Pembimbing : Herni Suryani, S.E., S.I.Kom, M.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada Hotel Harper Purwakarta dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Harper Purwakarta. Variabel independen atau variabel bebas adalah kepuasan pelanggan sedangkan variabel dependen atau variabel terikat adalah kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Harper Purwakarta.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey deskriptif dan eksplanatori dengan sampel sebesar 42 responden, serta metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan alat analisis data SPSS 20.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan pada Hotel Harper Purwakarta masih relatif tinggi, kinerja karyawan Hotel Harper Purwakarta masih relatif tinggi, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Harper Purwakarta. Adapun koefisien determinasi ( $R^2$ ) kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 44,50%, sementara 55,50% kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerjaterhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menempuh sidang sarjana Strata Satu Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti Bandung. Penulis menyadari tanpa bantuan, bimbingan, saran dan fasilitas dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ai Komariah, Ir., MS selaku Rektor Universitas Winaya Mukti Bandung
2. Bapak H. Deden Komar Priatna, ST., SIP., MM., CHRA selaku Dekan Universitas Winaya Mukti Bandung.
3. Bapak H Nandang Djunaedi, Drs., MM., CHRA selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Winaya Mukti Bandung.
4. Ibu Herni Suryani, S.E., S.I.Kom., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 juga Pembimbing yang telah membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

5. Bapak Drs. Rohyan Sosiadi, Dipl.Hot., M.Pd yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis.
6. Seluruh jajaran Manajemen, staff dan karyawan Hotel Harper Purwakarta yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
7. Seluruh jajaran dosen dan staf di lingkungan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Winaya Mukti Bandung.
8. Untuk suamitercinta, Drs. Endang Wahyudin dan Ananda tersayang Reyhan Wahyu Sunjayadan Equin Junior Away yang selalu memberikandukungan, pengertianserta perhatiannyaselamaini.
9. Untuk seluruh sahabat kelas Manajemen satu angkatan di Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Winaya Mukti Bandung yang telah memberikan dukungan, bantuansertadorongansemangat yang luarbiasasehingga kami dapat menyelesaikan penelitian bersama-sama
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu yang telah membantudalam penyelesaian penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis terbuka dan menerima saran ataupun kritik demi perbaikan dimasa yang akan datang. Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Terima Kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bandung, September 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
<i>ABSTRACT</i>	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	10
1.2.1 IdentifikasiMasalah .....	10
1.2.2 RumusanMasalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Kegunaan Penelitian .....	12
1.5 Lokasi Penelitian .....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS .....	15
2.1 Kajian Pustaka .....	15
2.1.1 Pengertian dan Fungsi Manajemen .....	15

2.1.1.1	Pengertian Manajemen .....	15
2.1.1.2	Fungsi Manajemen .....	16
2.1.2	Pengertian dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
2.1.2.1	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia ..	17
2.1.2.2	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	18
2.1.3	Kepuasan Kerja .....	21
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Kerja .....	21
2.1.3.2	Komponen Kepuasan Kerja .....	22
2.1.3.3	Pendukung Kepuasan Kerja .....	23
2.1.3.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	25
2.1.3.5	Meningkatkan Kepuasan Kerja .....	28
2.1.4	Kinerja Karyawan .....	29
2.1.4.1	Pengertian Kinerja .....	29
2.1.4.2	Aspek-Aspek Kinerja .....	31
2.1.4.3	Pengukuran Kinerja .....	32
2.1.4.4	Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	33
2.1.4.5	Penilaian Kinerja .....	34
2.1.4.6	Tujuan Penilaian Kinerja .....	35
2.1.5	Penelitian - Penelitian Terdahulu .....	36
2.2	Kerangka Pemikiran .....	37
2.3	Hipotesis Penelitian.....	40

BAB III METODE PENELITIAN .....	41
3.1 Metode yang digunakan.....	41
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	42
3.2.1 Definisi Variabel .....	42
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	42
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data .....	45
3.3.1 Populasi .....	45
3.3.2 Sampel .....	46
3.3.3 Teknik Penentuan Sampel .....	47
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.4.1 Sumber Data .....	48
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis .....	50
3.5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	51
3.5.1.1 Pengujian Validitas .....	51
3.5.1.2 Pengujian Reliabilitas .....	52
3.5.2 Analisis Deskriptif dan Regresi Linier Sederhana .....	54
3.5.2.1 Analisis Deskriptif .....	54
3.5.2.2 Transformasi Data .....	56
3.5.2.3 Uji Klasik .....	57
3.5.2.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	59
3.5.3 Analisis Korelasi <i>Product Moment</i> .....	59
3.5.4 Analisis Koefisien Determinasi .....	60



4.1.5.1 UjiNormalitas .....	106
4.1.5.2 Uji Linieritas .....	109
4.1.5.3 Heteroskedasitas .....	110
4.1.6 KoefisienKorelasi .....	111
4.1.7 Regresi Linier Sederhana .....	112
4.1.8 KoefisienDeterminasi .....	113
4.1.9 PengujianHipotesis (Uji- t) .....	114
4.2 Pembahasan .....	116
4.2.1 Kepuasan Kerja Pada Hotel Harper Purwakarta .....	116
4.2.2 Kinerja Karyawan Pada Hotel Harper Purwakarta .....	119
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Harper Purwakarta .....	122
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN .....	124
5.1 Kesimpulan .....	124
5.2 Saran .....	125
5.2.1 Saran untuk Manajemen .....	125
5.2.2 Saran untuk Penelitian Lebih Lanjut .....	126
DAFTAR PUSTAKA .....	128
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Kunjungan WisatawakeKabupaten /Kota di PropinsiJawa Barat	2
<b>Tabel 1.2</b> KinerjaKaryawan Hotel Harper Purwakarta .....	7
<b>Tabel 1.3</b> Data KetepatanWaktuPenyelesaianPekerjaanKaryawan Hotel Harper PurwakartaBulanNopember – Desember 2017 .....	8
<b>Tabel 1.4</b> KetidakpuasanKerjaKaryawan Hotel Harper Purwakarta .....	9
<b>Tabel 3.1</b> Operasionalisasi Variabel .....	43
<b>Tabel 3.2</b> PopulasiKaryawan Hotel Harper Purwakarta .....	45
<b>Tabel 3.3</b> PopulasidanSampelKaryawan Hotel Harper Purwakarta.....	48
<b>Tabel 3.4</b> SkalaNilaiAlternatifJawaban.....	51
<b>Tabel 3.5</b> InterpretasiNilaiKorelasi .....	60
<b>Tabel 4.1</b> KarakteristikRespondenBerdasarkanUsia .....	70
<b>Tabel 4.2</b> KarakteristikRespondenBerdasarkanJenisKelamin .....	71
<b>Tabel 4.3</b> KarakteristikRespondenBerdasarkanStatus Perkawinan .....	72
<b>Tabel 4.4</b> KarakteristikRespondenBerdasarkanPendidikan .....	73
<b>Tabel 4.5</b> RekapitulasiHasilPengujianValiditasInstrumen (n=42) .....	74
<b>Tabel 4.6</b> HasilPengujianReliabilitasVariabelPenelitian (n=42) .....	76
<b>Tabel 4.7</b> PersepsiRespondenpadaPersepsi responden pada indikator ting kat kepuasan atas pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42).....	77
<b>Tabel 4.8</b> Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas penyelesaian pekerjaan saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018	78

(n=42)..

<b>Tabel 4.9</b> Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas perhatian atasan dalam melaksanakan pekerjaan saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	79
<b>Tabel 4.10</b> Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas penghargaan diberikan atasan saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	80
<b>Tabel 4.11</b> Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas bantuan diberikan atasan saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	81
<b>Tabel 4.12</b> Persepsi repositen pada indikator tingkat kepuasan atas perhatian rekan kerja saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	82
<b>Tabel 4.13</b> Persepsi repositen pada indikator tingkat kepuasan atas hubungan kerjasama dengan rekan kerja saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	83
<b>Tabel 4.14</b> Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas kesempatan promosi jabatan yang diberikan saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	84
<b>Tabel 4.15</b> Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas kesempatan pengembangan karir yang diberikan saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	85
<b>Tabel 4.16</b> Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas kesempatan pengembangan karir yang diberikan saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	86

.....	
<b>Tabel 4.16</b> Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas gaji yang diterima setiap bulan sudah sesuai harapan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	87
<b>Tabel 4.17</b> Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas bonus yang diterima setiap bulan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)	88
<b>Tabel 4.18</b> Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas keadilan insentif yang diberikan perusahaan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	89
<b>Tabel 4.19</b> Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas tunjangan yang diberikan perusahaan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	90
<b>Tabel 4.20</b> Persepsi Responden pada Kepuasan Kerja .....	94
<b>Tabel 4.21</b> Persepsi responden pada indikator tingkat hasil kerja yang dicapai sesuai dengan target pekerjaan yang diberikan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	95
<b>Tabel 4.22</b> Persepsi responden pada tingkat hasil pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	96
<b>Tabel 4.23</b> Persepsi responden pada tingkat kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	97
<b>Tabel 4.24</b> Persepsi responden pada tingkat kemampuan dalam	

menyelesaikan pekerjaan dengan benar, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	98  99
<b>Tabel 4.25</b> Persepsi responden pada tingkat kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan cepat, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	100  101
<b>Tabel 4.26</b> Persepsi responden pada tingkat melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	
<b>Tabel 4.27</b> Persepsi responden pada tingkat datang ditempat kerja dengan tepat waktu, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	102
<b>Tabel 4.28</b> Persepsi responden pada tingkat hadir untuk bekerja dengan tepat waktu, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	103
<b>Tabel 4.29</b> Persepsi responden pada tingkat bekerjasama dengan sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	104 108 109
<b>Tabel 4.30</b> Persepsi responden pada tingkat bekerjasama dengan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42) .....	109 110 111
<b>Tabel 4.31</b> Persepsi Responden pada Kinerja Karyawan .....	112
<b>Tabel 4.32</b> HasilPengujianNormalitas .....	113
<b>Tabel 4.33</b> KeputusanUjiNormalitas Data .....	114
<b>Tabel 4.34</b> HasilPengujianLinieritas .....	

<b>Tabel 4.35</b> Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	
<b>Tabel 4.36</b> Koefisien Korelasi .....	
<b>Tabel 4.37</b> Regresi Linier Sederhana .....	
<b>Tabel 4.38</b> Koefisien Determinasi .....	
<b>Tabel 4.39</b> Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Kepuasan Pengunjung Hotel Harper Purwakarta, 2018 .....	5
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	40
<b>Gambar 3.1</b> Garis Kontinum Kepuasan Kerja .....	55
<b>Gambar 3.2</b> Garis Kontinum Kinerja Karyawan .....	56
<b>Gambar 3.3</b> Kurva Hipotesis .....	64
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Hotel Harper Purwakarta .....	69
<b>Gambar 4.2</b> Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	70
<b>Gambar 4.3</b> Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
<b>Gambar 4.4</b> Pengelompokan Responden Berdasarkan Status Perkawinan ...	72
<b>Gambar 4.5</b> Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .	73
<b>Gambar 4.6</b> Garis Kontinum Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas atas pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan Kepuasan Kerja .....	78
<b>Gambar 4.7</b> Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas penyelesaian pekerjaan saat ini .....	79

<b>Gambar 4.8</b> Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas perhatian atasan dalam melaksanakan pekerjaan saat ini .....	80
<b>Gambar 4.9</b> Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas penghargaan diberikan atasan saat ini .....	81
<b>Gambar 4.10</b> Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas bantuan diberikan atasan saat ini .....	82
<b>Gambar 4.11</b> Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas perhatian rekan kerja saat ini .....	83
<b>Gambar 4.12</b> Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas hubungan kerjasama dengan rekan kerja saat ini .....	84
<b>Gambar 4.13</b> Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas kesempatan promosi jabatan yang diberikan saat ini .....	85
<b>Gambar 4.14</b> Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas kesempatan pengembangan karir yang diberikan saat ini .....	86
<b>Gambar 4.15</b> Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas gaji yang diterima setiap bulan sudah sesuai harapan .....	87
<b>Gambar 4.16</b> Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas bonus yang diterima setiap bulan .....	88
<b>Gambar 4.17</b> Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas keadilan insentif yang diberikan perusahaan .....	89
<b>Gambar 4.18</b> Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas tunjangan yang diberikan perusahaan .....	90
<b>Gambar 4.19</b> Garis Kontinum Kepuasan Kerja .....	93

<b>Gambar 4.20</b> Garis Kontinum indikator tingkat hasil kerja yang dicapai sesuai dengan target pekerjaan yang diberikan .....	94
<b>Gambar 4.21</b> Garis Kontinum indikator tingkat hasil pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan .....	95
<b>Gambar 4.22</b> Garis Kontinum indikator tingkat kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan .....	96
<b>Gambar 4.23</b> Garis Kontinum indikator tingkat kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan benar .....	97
<b>Gambar 4.24</b> Garis Kontinum indikator tingkat kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan cepat .....	98
<b>Gambar 4.25</b> Garis Kontinum indikator tingkat kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan cepat .....	99
<b>Gambar 4.26</b> Garis Kontinum indikator tingkat datang ditempat kerja dengan tepat waktu .....	100
<b>Gambar 4.27</b> Garis Kontinum indikator pada tingkat hadir untuk bekerja dengan tepat waktu .....	101
<b>Gambar 4.28</b> Garis Kontinum indikator pada tingkat bekerjasama dengan sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan .....	102
<b>Gambar 4.29</b> Garis Kontinum indikator pada tingkat bekerjasama dengan sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan .....	103
<b>Gambar 4.30</b> Garis Kontinum Kinerja Karyawan .....	106
<b>Gambar 4.31</b> <i>Probability Plots (P-P Plots)</i> .....	107
<b>Gambar 4.32</b> Kurva Uji t .....	115

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1** RiwayatPenulis

**Lampiran 1I** Jadwal Penelitian

**Lampiran III**Rancangan Kuesioner Penelitian

**Lampiran IV** Data Hasil Survey (Ordinal, n=42)

**Lampiran V** Data Interval (n=42)

**Lampiran VI** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

**Lampiran VII** DistribusiFrekuensi

**Lampiran VIII** Data Input Regresi (n=42)

**Lampiran IX** Uji Klasik

**Lampiran X** Hasil Korelasi *Product Moment* dan Regresi

**Lampiran XI**Surat KeputusanDekan

**Lampiran XII** Lembar Persetujuan Perbaikan (Revisi) Ujian Skripsi

**Lampiran XIII**Dokumentasi



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pariwisata adalah salah satu mesin penggerak perekonomian dunia yang terbukti mampu memberikan kontribusi terhadap kemakmuran sebuah negara. Pembangunan pariwisata mampu menggairahkan aktivitas bisnis untuk menghasilkan manfaat sosial, budaya, dan ekonomi yang signifikan bagi suatu negara. Pada saat pariwisata direncanakan dengan baik, seharusnya pariwisata itu akan memberikan manfaat bagi masyarakat pada tempat tujuan atau destinasi. Sehingga dapat dilihat keberhasilan pariwisatanya pada sektor penerimaan pemerintah dari sektor pariwisata yang dapat mendorong sektor lainnya untuk berkembang.

Pariwisata tak hanya *quick yielding industry* atau cepat menghasilkan, namun juga menyerap jutaan tenaga kerja. Industri ini juga tak membutuhkan modal dolar sangat besar, namun lebih ke modal kepiawaian, jejaring, dan *hospitality* alias keramahan. Keputusan pemerintah menggenjot pariwisata sebagai penghasil devisa terbesar pada 2019 juga tidak hanya menjadi tanggung jawab Kementerian Pariwisata, namun juga kementerian lain dan perlu melibatkan swasta maupun masyarakat setempat.

Keputusan pemerintah menggenjot pariwisata, memacu provinsi-provinsi di Indonesia untuk lebih meningkatkan pengelolaan pariwisata di daerahnya masing-masing. Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia

yang mempunyai daya tarik wisata sehingga dapat menarik banyak wisatawan berkunjung ke Jawa Barat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, jumlah kunjungan wisatawan ke Provinsi Jawa Barat sampai tahun 2016 mencapai 43.703.778 wisata dari 27 Kabupaten/ Kota, seperti terlihat pada tabel 1.1 di bawah ini.

**Tabel 1.1.**  
**Kunjungan Wisatawan Ke Kabupaten/ Kota di Provinsi Jawa Barat**

Kabupaten/Kota		Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara	Jumlah	Rank
<b>Kabupaten</b>					
1.	Bogor	228.913	4.955.079	5.183.992	3
2.	Sukabumi	49.985	2.031.979	2.081.964	6
3.	Cianjur	12.100	212.095	224.195	19
4.	Bandung	867.000	5.583.468	6.450.468	1
5.	Garut	4.983	671.858	676.841	15
6.	Tasikmalaya	1.362	505.570	506.932	16
7.	Ciamis	-	126.022	126.022	20
8.	Kuningan	116	1.189.102	1.189.218	14
9.	Cirebon	-	644.224	644.224	15
10.	Majalengka	1.500	443.001	444.501	17
11.	Sumedang	18.637	992.315	1.010.952	13
12.	Indramayu	-	111.703	111.703	21
13.	Subang	748.972	3.477.300	4.226.272	5
<b>14.</b>	<b>Purwakarta</b>	<b>2.782</b>	<b>1.957.194</b>	<b>1.959.976</b>	<b>7</b>
15.	Karawang	649	4.574.411	4.575.060	4
16.	Bekasi	-	49.740	49.740	24
17.	Bandung Barat	278.027	1.289.657	1.567.684	11
18.	Pangandaran	10.344	1.824.367	1.834.711	10
<b>Kota</b>					
1.	Bogor	13.217	5.293.040	5.306.257	2
2.	Sukabumi	3.266	82.316	85.582	22
3.	Bandung	432.271	1.431.290	1.863.561	9
4.	Cirebon	1.423	1.354.722	1.356.145	12
5.	Bekasi	-	-	-	
6.	Depok	7.812	1.864.273	1.872.085	8
7.	Cimahi	339	1.968	2.307	25
8.	Tasikmalaya	25	302.908	302.933	18
9.	Banjar	-	50.453	50.453	23
<b>Jawa Barat</b>		<b>2.683.723</b>	<b>41.020.055</b>	<b>43.703.778</b>	

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, Desember 2017

Tabel 1.1 menunjukkan tingkat kunjungan wisatawan yang paling tinggi adalah Kabupaten Bandung yang mencapai 6.450.468 wisatawan, berikutnya adalah kunjungan wisatawan ke Kota Bogor yang mencapai 5.306.257 wisatawan. Sementara Kabupaten Purwakarta menduduki peringkat ke-7 dengan jumlah kunjungan wisatawan yang mencapai 1.959.976 Wisatawan.

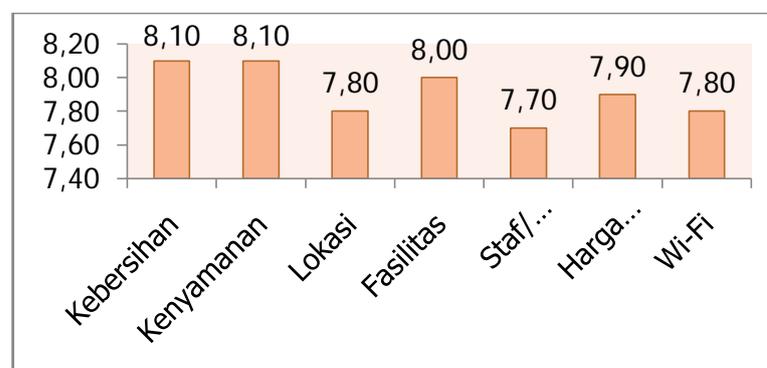
Tingginya kunjungan wisatawan ke Kabupaten Purwakarta tidak lepas dari dibukanya sejumlah wisata baru seperti Air Mancur Sri Baduga, Via Verrata Gunung Parang, pendakian Gunung Bongkok dan Lembu, wisata kuliner Sate Maranggi hingga wisata di kawasan kaki Gunung Burangrang. Kemudian dengan dibukanya akses lingkar barat dari Purwakarta ke Sukasari membuka wisata baru seperti Curug Tilu. Ditambah lagi wisata di sekitar lingkaran Bendungan Ir H Juanda atau Jatiluhur. Ditambah lagi, hadirnya wisata edukatif seperti diorama museum seperti Diorama Purwakarta , Diorama Nusantara , Galeri Wayang dan Bale Indung Karahayuan. †Sehingga Purwakarta yang kota kecil ini jadi kota yang pilihan wisatanya banyak dan lengkap, dari wisata pendakian, bendungan, pendidikan hingga wisata kuliner.

Tinggi tingkat kunjungan wisatawan ke Kabupaten Purwakartayang mencapai 1.959.976 Wisatawan dalam tahun 2016 harus diantisipasi oleh bisnis akomodasi terutama bisnis hotel yang secara langsung berhubungan dengan kunjungan wisatawan. Dimana dalam industri pariwisata terdapat berbagai jenis bisnis yang menunjang pariwisata yaitu salah satunya bisnis perhotelan. Hotel merupakan sarana tempat beristirahat bagi wisatawan mancanegara maupun nusantara. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi

Kreatif Republik Indonesia No. 52 Tahun 2013 tentang Standar Usaha Hotel, Pasal 2 menyatakan standar usaha hotel bertujuan salah satunya adalah untuk menjamin kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu. Sehingga kenyamanan pengunjung hotel dalam menggunakan jasa hotel merupakan persyaratan utama, sehingga para pengelola hotel harus menciptakan kenyamanan sebaik mungkin agar jasa hunian hotel dapat dipertahankan. Berdasarkan data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Purwakarta sampai dengan tahun 2016 jumlah hotel di Kabupaten Purwakarta hanya baru mencapai 42 hotel yang terdiri dari 2 Hotel Berbintang, 40 Hotel Tidak Berbintang dan Akomodasi lainnya. Masih berdasarkan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat (2017), dalam tahun 2016 Wisatawan yang menggunakan jasa akomodasi dan hotel di Kabupaten Purwakarta hanya mencapai 617.786 kunjungan atau hanya sebesar 31,52% yang menggunakan jasa akomodasi dan hotel.

Hotel Harper Purwakarta merupakan hotel modern dengan daya tarik pedesaan dan hunian yang hangat, nyaman dan memiliki suasana alam di samping perumahan penduduk. Harper Purwakarta terletak di Jalan Raya Bungursari Nomor 122 Kode pos 41181, sekitar empat kilometer dari pintu tol Sadang dan pintu tol Cikampek. Harper Purwakarta memiliki fasilitas bintang empat walaupun termasuk kategori hotel bintang tiga yang memikat di lokasi prima yang dikelilingi oleh tanaman hijau dan ruang terbuka. Hotel berkapasitas 130 kamar ini menawarkan kenyamanan memadai untuk tempat bermalam.

Dalam mengantisipasi tingkat persaingan dalam bisnis perhotelan khususnya pada klasifikasi hotel Berbintang di Kabupaten Purwakarta yang mana dengan tingkat kunjungan wisatawan untuk menginap di hotel dan akomodasi lainnya yang masih rendah atau hanya mencapai 31,52% per tahun. Hotel Harper Purwakarta telah melakukan antisipasi dengan memberikan berbagai fasilitas pelayanan seperti tiga tipe kamar yang dapat menjadi pilihan, yaitu 110 *Superior*, 16 kamar *Deluxe*, dan 4 kamar *Suite*. Setiap kamar dilengkapi fasilitas lazimnya hotel bintang tiga seperti *self control AC*, *standing shower* dengan suhu hangat/dingin, TV 42 inc LED, 60 saluran TV, meja kerja, mini bar, serta *coffee & tea maker*. Kemudian, *slippers*, *hairdryer*, *safe deposit box*, *wardrobe*, *emergency lamp*, *IDD telepon*, *Sofa*, *vanity mirror*, *bathtub*, dan *free wifi*. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kunjungan wisatawan/tamu untuk menginap di Hotel Harper Purwakarta, namun kenyataannya kepuasan pengunjung Hotel Harper masih relatif rendah, hal ini diindikasikan berdasarkan data *review report online* yang merupakan keluhan-keluhan pengunjung/tamu melalui media internet, seperti terlihat pada gambar 1.1 di bawah ini.



Keterangan: Skor Standar = 8,00

Sumber: *Review Report Online*, Desember 2017.

**Gambar 1.1 Kepuasan Pengunjung Hotel Harper Purwakarta**

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung masih relatif rendah yang hanya mencapai rata-rata skor 7,91 dari standar skor sebesar 8,00. Rendahnya kepuasan pengunjung Hotel Harper Purwakarta yang masih di bawah standar adalah pada kepuasan pada lokasi hotel dan Wi-Fi dengan skor 7,80, sementara kepuasan atas staf atau petugas pelayanan merupakan kepuasan pengunjung yang paling rendah yang hanya mencapai 7,70 jauh di bawah skor standar (8,00).

Menurut Kotler (2010:177), “kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan”. Definisi ini menunjukkan bahwa jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, sementara jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kemudian E. Sri Purwanti, Sugiman, dan B. Teguh Irawan (2016:15) melalui hasil penelitiannya di *Agas International Hotel* Surakarta, menyimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu melalui kedisiplinan kerja, kecepatan kerja, ketepatan kerja dan tanggung jawab.

Berdasarkan pernyataan tersebut rendahnya kepuasan pengunjung pada Hotel Harper Purwakarta disebabkan oleh masih rendahnya kinerja karyawan. Rendahnya kinerja karyawan Hotel Harper diindikasikan berdasarkan informasi yang diperoleh dari HRD Harper Purwakarta diketahui bahwa selama ini penurunan kinerja karyawan disebabkan oleh beberapa faktor, seperti terlihat pada tabel 1.2 di bawah ini.

**Tabel 1.2**  
**Kinerja Karyawan Hotel Harper Purwakarta**

No	Kinerja Karyawan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Ketidaktepatan penyelesaian tugas	10	33,33%
2	Ketidaksesuaian jam kerja	9	30,00%
3	Tingkat kehadiran yang menurun	6	20,00%
4	Kurangnya kerjasama antar karyawan	5	16,67%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,00%</b>

Keterangan: Tinggi < 10% (3 Orang); Rendah  $\geq$  10% (3 Orang)

Sumber: Data HRD Hotel Harper Purwakarta, Desember 2017

Tabel 1.2 menunjukkan sebanyak 10 orang (33,33%) menurunnya kinerja karyawan disebabkan ketidaktepatan penyelesaian tugas, sebanyak 9 orang (30,00%) mengatakan bahwa menurunnya kinerja karyawan karena adanya ketidaksesuaian jam kerja sebanyak, dimana sering terjadi pelanggaran jam kerja. Sementara itu, sebanyak 6 orang (20,00%) mengatakan bahwa menurunnya kinerja karyawan karena tingkat kehadiran yang menurun, dan sebanyak 5 orang (16,67%) mengatakan bahwa menurunnya kinerja karyawan karena karyawan Hotel Harper kurang bekerjasama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kinerja karyawan Hotel Harper Purwakarta yang masih relatif rendah, terlihat juga dari data ketidaktepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan persiapan kamar untuk tamu. Berikut adalah data pencapaian target waktu karyawan dalam mempersiapkan kamar untuk tamu, seperti terlihat pada tabel 1.3 di bawah ini.

**Tabel 1.3**  
**Data Ketepatan Waktu Penyelesaian Pekerjaan Karyawan Hotel Harper**  
**Bulan Nopember-Desember 2017**

No	Bulan	Jumlah kamar terpakai	Target waktu persiapan kamar (jam)	Pencapaian waktu persiapan kamar (jam)	Keterlambatan waktu persiapan kamar (jam)	Keterlambatan (%)
1	Nop	55	13,75	15,58	1,83	13,29
2	Des	75	18,75	23,75	5,00	26,67
<b>Rata-Rata</b>						<b>19,98</b>

Sumber: DataHRD Hotel Harper Purwakarta, Desember 2017

Tabel 1.3 menunjukkan penurunan kinerja karyawan yang dibuktikan dengan adanya keterlambatan waktu karyawan dalam mempersiapkan kamar untuk tamu. Pada bulan Nopember, terjadi keterlambatan waktu karyawan dalam mempersiapkan kamar yaitu selama 1,83 jam atau 13,29%. Pada bulan Desember, terjadi keterlambatan waktu karyawan dalam mempersiapkan kamar yang jauh lebih besar dibandingkan dengan bulan sebelumnya, yaitu selama 5,00 jam atau 26,67%.

Banyak faktor yang dapat berpengaruh pada rendahnya kinerja karyawan Harper Purwakarta. Menurut Sutrisno (2015:76) menyatakan bahwa "kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antar pemimpin dengan sesama karyawan." Kemudian Colquitt, Lepinedan Wesson (2013:107) menyatakan bahwa salah satu karakteristik ketidakpuasan karyawan adalah sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk,

termasuk sering absen atau datang terlambat, kinerja berkurang, kesalahan yang dibuat semakin meningkat.

Sejalan dengan kedua pernyataan tersebut, Sinangdoyo (2015:51) melalui hasil penelitiannya mengenai pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Hotel Grand Orchid Solo, menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Sementara menurut Sarli Rahman, Astri Ayu Purwati, Muhammad Hasbi Yazid (2017:138) melalui hasil penelitian pada karyawan Sabrina City Hotel Pekanbaru, menyimpulkan bahwa motivasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan disiplin kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan beberapa pernyataan di atas, maka rendahnya kinerja karyawan pada Hotel Harper Purwakarta diduga disebabkan oleh masih rendahnya kepuasan kerja karyawan. Hal ini diindikasikan berdasarkan informasi yang diperoleh dari HRD Harper Purwakarta diketahui bahwa selama ini rendahnya kepuasan kerja karyawan disebabkan oleh beberapa faktor, seperti terlihat pada tabel 1.4 di bawah ini.

**Tabel 1.4**  
**Ketidakpuasan Kerja Karyawan Hotel Harper Purwakarta**

No	Ketidakpuasan Kerja	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Terkait dengan kesesuaian besar gaji atau upah yang diterima	9	30,00%
2	Terkait dengan kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan	4	13,33%
3	Terkait dengan hubungan dan kerjasama dengan rekan kerja	4	13,33%
4	Terkait dengan kesempatan untuk promosi	6	20,00%
5	Terkait dengan pengawasan/ supervisi dari atasan	7	23,33%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,00%</b>

Keterangan: Tinggi < 10% (3 Orang); Rendah  $\geq$  10% (3 Orang)  
 Sumber: Data HRD Hotel Harper Purwakarta, Desember 2017

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa sebanyak 9 orang (30,00%) rendahnya kepuasan kerja karyawan karena masih kurangnya kesesuaian besar gaji atau upah yang diterimakaryawan, sebanyak 4 orang (13,33%) menyatakan bahwa rendahnya kepuasan kerja karyawan karena masih kurang dengan kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan, sebanyak 4 orang (13,33%) karena kurang baiknya hubungan dan kerjasama dengan rekan kerja. Sementara itu, sebanyak 6 orang (20,00%) mengatakan bahwarendahnya kepuasan kerja karyawan karena kurangnya kesempatan untuk promosi dan sebanyak 7 orang (23,33%) karena karena masih kurang puasnya atas pengawasan/ supervisi dari atasan langsung.

Berdasarkan uraian di atas, dikhawatirkan kinerja karyawan Hotel Harper Purwakarta akan terus menurun apabila kondisi seperti ini dibiarkan terus, dan pada akhirnya akan lebih menurunkan kepuasan pengunjung/tamu hotel. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta.” Penelitian ini menggunakan pendekatan ilmu manajemen, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Kinerja karyawan Hotel Harper masih relatif rendah, hal ini diindikasikan dengan tingginya keluhan pengunjung pada staf atau petugas pelayanan.
2. Kinerja karyawan yang masih rendah diindikasikan juga berdasarkan data HRD yang menunjukkan masih rendahnya kinerja karyawan dalam hal ketidaktepatan penyelesaian tugas, pelanggaran jam kerja, kehadiran yang menurun, dan kurang bekerjasama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Kinerja yang masih rendah diindikasikan oleh masih tingginya waktu keterlambatan dalam waktu persiapan kamar untuk tamu.
4. Kinerja karyawan yang masih rendah diduga disebabkan oleh masih rendahnya kepuasan kerja karyawan.
5. Kepuasan kerja karyawan yang masih rendah diindikasikan berdasarkan data HRD yang menunjukkan masih rendahnya kepuasan karyawan atas kurangnya kesesuaian besar gaji atau upah yang diterima karyawan, masih kurangnya kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan, kurang baiknya hubungan dan kerjasama dengan rekan kerja, kurangnya kesempatan untuk promosi dan masih kurang puasnya atas pengawasan/ supervisi dari atasan langsung

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta?

2. Bagaimana Kinerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta?
3. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Harper Purwakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai rumusan penulisan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta.
2. Kinerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta
3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Harper Purwakarta.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan nilai kegunaan sebagai berikut:

1. Secara Praktis
  - a. Untuk penulis, sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kinerja karyawan serta sebagai bahan perbandingan antara teori dan kenyataan yang ada di lapangan.
  - b. Bagi perusahaan/organisasi, penulis berharap penulisan ini dapat berguna bagi pihak manajemen Hotel Harper Purwakarta dalam upaya

memperbaiki kinerja karyawannya sehingga mampu menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan.

- c. Bagi Universitas Winaya Mukti Penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun referensi dan pengetahuan bagi penulis yang melakukan pengembangan penulisan selanjutnya.
- d. Bagi pihak lain/penulis selanjutnya, hasil dari penulisan ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi penulis lain yang akan melakukan penulisan dengan topik yang sejenis, serta memberikan bahan kepustakaan dalam kepentingan pencarian referensi untuk melakukan penulisan yang sama.

## 2. Secara Teoritis

- a. Bagi penulis, memberikan masukan dan manfaat dalam rangka menyelesaikan tugas akhir untuk memperoleh kelulusan strata satu (sarjana).
- b. Bagi perusahaan, Penulisan ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan suatu organisasi atau perusahaan dalam mengambil kebijakan kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan pada perusahaan atau organisasi.
- c. Bagi Universitas Winaya Mukti, sebagai bahan untuk mengembangkan teori yang diberikan oleh civitas akademika juga memberi masukan kepada pihak yang ingin melakukan penulisan lebih lanjut tentang permasalahan yang berhubungan dengan penulisan ini

- d. Bagi pihak lain, penulis berharap penulisan ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia.

### **1.5 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Hotel Harper Purwakarta yang beralamat di Jalan Raya Bungursari Nomor 122 Purwakarta, Kode Pos 41181, sekitar empat kilometer dari pintu tol Sadang dan pintu tol Cikampek.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Pengertian dan Fungsi Manajemen**

###### **2.1.1.1 Pengertian Manajemen**

Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni untuk menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok manusia yang dilengkapi dengan sumber ekonomi (faktor produksi) untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Menurut Hasibuan (2012:1) “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Sedangkan menurut Bangun (2012:5)

“manajemen sumber daya manusia melakukan kegiatan, perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, penggerakan dan pengawasan terhadap fungsi-fungsi operasionalnya untuk mencapai tujuan organisasi. Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia dalam organisasi, seperti pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja”.

Hasibuan (2012:2-3)

*“management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources”.*

Artinya, manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-

sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Selain itu menurut Panggabean (2011:13)

“manajemen merupakan sebuah proses yang terdiri dari atas fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pemimpin, dan pengendalian kegiatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien. Dan dapat didefinisikan sebagai sebuah proses yang terdiri atas perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian karena apa yang direncanakan harus dilaksanakan dalam pelaksanaan paling tidak ada kegiatan untuk menyesuaikan rencana dengan struktur organisasi dan gaya kepemimpinan, dan selanjutnya apa yang dilaksanakan perlu dikendalikan untuk menjamin agar pelaksanaan sesuai dengan rencana”.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan ilmu dan seni perencanaan, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan guna mencapai tujuan dari perusahaan yang telah ditetapkan.

### **2.1.1.2 Fungsi Manajemen**

Penting untuk diingat bahwa manajemen adalah suatu bentuk kerja. Manajer, dalam melakukan pekerjaannya, harus melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu yang dinamakan fungsi-fungsi manajemen.

Fungsi-fungsi manajemen menurut Hasibuan (2012:38-41)

#### **1. Perencanaan (*planning*)**

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksana, dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan memilih tujuan-tujuan, kebijaksanaan-kebijaksanaan, prosedur-prosedur, dan program-program dari alternatif-alternatif yang ada.

## 2. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktifitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut. Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien, dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

## 3. Pengarahan (*actuating*)

Pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

## 4. Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan, agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana. Pengertian lain pengendalian adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan dapat terselenggara.

## 2.1.2 Pengertian dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

### 2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi.

Menurut Bangun (2012:5)

“manajemen sumber daya manusia melakukan kegiatan, perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, penggerakan dan pengawasan terhadap fungsi-fungsi operasionalnya untuk mencapai tujuan organisasi. Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia dalam organisasi, seperti pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan

tenaga kerja. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi”. Bangun (2012:6).

Sedangkan menurut Hasibuan (2012:10) “manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Dan menurut Sutrisno (2015:4) “sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”.

Serta menurut Samsudin (2010:21)

“sumberdaya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan selurus strategi dan tujuan organisasi”.

Dari beberapa definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan perusahaan.

### **2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Hasibuan (2012:21-23),

“fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

#### **1. Perencanaan**

Perencanaan (*human planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membentuk terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan

dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang lebih baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian tenaga kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

7. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai

dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan internal konsistensi.

#### 8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

#### 9. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

#### 10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

#### 11. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya. Pelepasan ini diatur oleh Undang-undang No. 12 tahun 1964”.

Berdasarkan uraian mengenai fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia di atas, dapat dijadikan suatu tahapan-tahapan yang saling berkaitan dan menunjang satu sama lain.

### 2.1.3 Kepuasan Kerja

#### 2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2012:243),

“kepuasan kerja karyawan adalah perasaan positif yang terbentuk dari penilaian karyawan terhadap pekerjaannya berdasarkan persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaannya, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting”. Indikator kepuasan kerja menurut Luthans (2010:244) yaitu: (1) kepuasan terhadap pembayaran gaji atau upah, (2) kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, (3) kepuasan terhadap rekan kerja, (4) kepuasan terhadap promosi, dan (5) kepuasan terhadap pengawasan kerja.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya (Robbins, 2012:148). Kepuasan kerja dalam hal ini adalah karyawan. Karyawan dapat menilai seberapa puas atau tidak puas dirinya dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja juga dapat digambarkan sebagai keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan”

Selanjutnya menurut (Martoyo, 2013: 142)

“Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan oleh seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka dapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja. Jadi kepuasan kerja menyangkut psikologis individu didalam organisasi, yang diakibatkan oleh keadaan yang ia rasakan dari lingkungannya.

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Karyawan sendiri menurut Hasibuan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan”.

Sedangkan menurut (Hasibuan, 2012:202) :

“Kepuasan kerja karyawan akan berpengaruh terhadap sikap dan tingkah laku karyawan pada saat bekerja, terutama tingkah lakunya yang akan

tercermin dari tingkat kecelakaan kerja, tingkat absensi, tingkat moral, dan tingkat perputaran tenaga kerja. Dimana semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja karyawan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan dan jika kepuasan kerja karyawan diperhatikan maka karyawan akan bekerja sejauh kemampuannya agar memperoleh apa yang diharapkan dalam bekerja. Apabila perusahaan memperhatikan kepuasan kerja karyawan, maka karyawan akan semakin giat bekerja sehingga produktivitas kerja karyawan akan semakin tinggi pula”.

Berdasarkan definisi diatas, mengenai kepuasan kerja maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap seseorang terhadap pekerjaannya pegawai merasa senang atau tidak dengan cara memandang pekerjaannya sendiri.

### **2.1.3.2 Komponen Kepuasan Kerja**

Menurut (Prestawan 2010: Vol.19 No.2)

“beberapa aspek dalam mengukur kepuasan kerja:

- a. Aspek psikologis, berhubungan dengan kejiwaan karyawan meliputi minat, ketentrangan kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
- b. Aspek fisik, berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, pengaturan waktu istirahat, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur.
- c. Aspek sosial, berhubungan dengan interaksi sosial, baik antar sesama karyawan dengan atasan maupun antar karyawan yang berbeda jenis kerjanya serta hubungan dengan anggota keluarga.
- d. Aspek finansial, berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besar gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas dan promosi”

sedangkankomponen kepuasan kerja menurut Sutarto (2010:98-99)

terdapat tiga komponen yang penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai, kepentingan, dan persepsi.

1. Komponen pertama kepuasan kerja adalah suatu fungsi dari nilai-nilai (*values*). Nilai-nilai dipandang dari segi “keinginan seseorang baik yang disadari ataupun tidak, biasanya berkaitan dengan apa yang diperolehnya.” Nilai-nilai disebut sebagai “kebutuhan pokok yang disyaratkan” yang ada dalam pikiran seseorang. Nilai-nilai yang dikemukakan merupakan kebutuhan yang tinggi seperti kebutuhan penghargaan, aktualisasi diri dan pertumbuhan.
2. Komponen kedua dari kepuasan kerja adalah kepentingan (*importance*). Orang tidak hanya membedakan nilai-nilai yang mereka pegang tetapi kepentingan mereka dalam menempatkan nilai-nilai tersebut, dan perbedaan tersebut secara kritis yang dapat menentukan tingkat kepuasan kerja mereka. Seseorang bisa mempunyai nilai keamanan kerja diatas yang lain.
3. Komponen ketiga yang penting dari kepuasan kerja adalah persepsi (*preception*). Kepuasan didasarkan pada persepsi individu terhadap situasi saat ini dan nilai-nilai individu. Ketika individu tidak mempersepsi, individu harus melihat bahwa situasi yang sebenarnya untuk dipahami sebagai reaksi pribadi.

Dengan demikian komponen kepuasan kerja sangatlah penting meliputi aspek psikologis, fisik, sosial dan finansial serta mengandung nilai nilai, kepentingan dan persepsi seseorang.

### **2.1.3.3 Pendukung Kepuasan Kerja**

Edy Sutrisno (2014: 79) mengemukakan

“:adanya empat faktor pendukung kepuasan kerja, yaitu :

1. Kedudukan  
Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa peneliti menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.
2. Pangkat

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat atau golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan mengubah perilaku dan perasaannya.

3. Jaminan finansial dan sosial  
Finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
4. Mutu pengawasan  
Hubungan antara karyawan dengan pihak pemimpin sangat penting artinya dalam menaikkan produktivitas kerja. Kepuasan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja”

Adapun faktor pendukung kepuasan kerja menurut Sopiah (2008: 72) adalah sebagai berikut:

- a. Gaji atau Upah  
Jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah atau gaji. Upah atau gaji adalah imbalan yang diterima seseorang dari organisasi atas jasa yang diberikannya, baik berupa waktu, tenaga, keahlian atau keterampilan. Gaji atau upah memerankan peranan yang sangat berarti sebagai penentu dari kepuasan kerja. Oleh karena itu, setiap perusahaan atau organisasi harus memperhatikan prinsip keadilan dalam penetapan gaji dan pengupahan.
- b. Pekerjaan  
Sampai sejauh mana tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar dan menerima tanggung jawab.
- c. Promosi  
Keadaan kesempatan untuk maju. Suatu promosi berarti perpindahan dari satu jabatan ke jabatan lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Konsekuensinya disertai dengan peningkatan gaji atau upah dan hak-hak lain berdasarkan ketentuan dari perusahaan yang bersangkutan. Dengan demikian, promosi selalu diikuti dengan tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi dari pada jabatan yang diduduki sebelumnya. Namun, promosi ini sendiri sebenarnya memiliki nilai karena merupakan bukti pengakuan antara lain terhadap prestasinya.
- d. Penyeliaan atau pengawasan kerja  
Kemampuan penyelia untuk membantu dan mendukung pekerjaan . Kepuasan karyawan dapat meningkat bila penyelia langsung bersifat ramah dan dapat memahami, menawarkan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada karyawannya.

e. Rekan kerja

Sejauh mana rekan kerja bersahabat dan berkompeten. Manusia tidak bisa hidup sendiri tanpa bantuan orang lain. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung membuat kepuasan kerja meningkat.

#### 2.1.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

As'ad (2008:114) menyebutkan

“Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, faktor intrinsik dan pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi dan fasilitas”.

Sedangkan menurut Heidjrachman (2008 : 211) mengemukakan

“beberapa faktor mengenai kebutuhan dan keinginan pegawai, yakni : gaji yang baik, pekerjaan yang aman, rekan kerja yang kompak, penghargaan terhadap pekerjaan, pekerjaan yang berarti, kesempatan untuk maju, pimpinan yang adil dan bijaksana, pengarahan dan perintah yang wajar, dan organisasi dan tempat kerja yang dihargai oleh masyarakat.”

Menurut Harold E. Burt (dalam Sunyoto, 2012:28)

“Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yakni :

- 1) Hubungan antar karyawan ; antara lain hubungan antar manajer dengan karyawan, faktor fisik dan kondisi kerja, hubungan sosial diantara karyawan, dan sugesti teman sekerja.
- 2) Faktor individual, hubungan dengan sikap orang terhadap pekerjaan, usia orang dengan pekerjaan, dan jenis kelamin.
- 3) Faktor keadaan keluarga karyawan.
- 4) Rekreasi meliputi pendidikan.

Sedangkan menurut Handoko (2011:850) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Kedudukan ; orang beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas dari pada yang berkedudukan rendah.
- 2) Pangkat ; pada pekerjaan yang mendasar pada perbedaan tingkat golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Jika ada kenaikan upah, maka ada yang beranggapan sebagai kenaikan pangkat.

- 3) Umur ; dinyatakan adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur 25 tahun sampai dengan 34 tahun dan umur 40 sampai dengan 45 tahun adalah umur yang biasa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaannya.
- 4) Mutu Pengawasan ; kepuasan kerja dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan dan hubungan yang lebih baik dari pimpinan dan bawahan sehingga karyawan akan merasa dirinya merupakan bagian yang terpenting dari organisasi kerja tersebut.

Kemudian Menurut Darmawan (2013:58)

“faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- a) Pekerjaan mereka sendiri ; hal ini meliputi kemampuan pekerjaan, menyediakan tugas-tugas penting.
- b) Pembayaran ; karyawan melihat pembayaran tersebut sebagai cerminan bagaimana organisasi melihat kontribusi mereka terhadap organisasi.
- c) Pengawasan
- d) Suasana kerja.”

Selanjutnya Darmawan(2013:59)

“memperluas gagasan kepuasan kerja menjadi beberapa faktor antara lain sebagai berikut :

- Faktor Gaji ; berhubungan dengan jumlah imbalan sebagai hasil pelaksanaan kerja seseorang.
- Faktor Aplikasi Pekerjaan ; mengarah pada isi pekerjaan yang dilakukan apakah memiliki elemen yang memuaskan sehingga dapat menyebabkan kenyamanan kerja.
- Faktor Rekan Kerja ; mengarah kepada kemampuan interaksi dalam pelaksanaan pekerjaan.
- Faktor Pimpinan ; berhubungan dengan gaya kepemimpinan seseorang dalam memberikan perintah atau instruksi yang menimbulkan rasa simpatik atau sebaliknya.
- Faktor Pengembangan karier didasarkan pada azas prestasi kinerja secara jelas, artinya seseorang akan melaksanakan pekerjaan secara sungguh-sungguh apabila ada jaminan pengembangan karier.
- Faktor lingkungan kerja ; mencakup lingkungan fisik dan psikologis.
- - Faktor Produksi Organisasi ; artinya seseorang akan merasa puas setelah mengetahui produk organisasi tempat dia bekerja berhasil memimpin pasar”.

Serdangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2008; 225), menyatakan “lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)  
Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Perbedaan (*Discrepancies*)  
Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.
3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)  
Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
4. Keadilan (*Equity*)  
Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.
5. Komponen genetik (*Genetic components*)  
Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.”

Masih menurut Kreitner dan Kinicki (2008; 225) menyatakan selain penyebab kepuasan kerja, ada juga faktor penentu kepuasan kerja diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Pekerjaan itu sendiri (*work itself*)  
Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
- b. Hubungan dengan atasan (*supervision*)  
Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa (*consideration*). Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa, misalnya keduanya mempunyai pandangan hidup yang sama. Tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan adalah jika kedua jenis hubungan adalah positif. Atasan yang memiliki ciri pemimpin yang transformasional, maka tenaga kerja akan meningkat motivasinya dan sekaligus dapat merasa puas dengan pekerjaannya.
- c. Teman sekerja (*workers*)

Temannya merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

- d. Promosi (*promotion*)  
Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.
- e. Gaji atau upah (*pay*)  
Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

### 2.1.3.5 Meningkatkan Kepuasan Kerja

Menurut Riggio (2009:233), peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Melakukan perubahan struktur kerja, misalnya dengan melakukan perputaran pekerjaan (*job rotation*), yaitu sebuah sistem perubahan pekerjaan dari salah satu tipe tugas ke tugas yang lainnya (yang disesuaikan dengan *job description*). Cara kedua yang harus dilakukan adalah dengan pemekaran (*job enlargement*), atau perluasan satu pekerjaan sebagai tambahan dan bermacam-macam tugas pekerjaan. Praktik untuk para pekerja yang menerima tugas-tugas tambahan dan bervariasi dalam usaha untuk membuat mereka merasakan bahwa mereka adalah lebih dari sekedar anggota dari organisasi.
2. Melakukan perubahan struktur pembayaran, perubahan sistem pembayaran ini dilakukan dengan berdasarkan pada keahliannya (*skill-based pay*), yaitu pembayaran dimana para pekerja digaji berdasarkan pengetahuan dan keterampilannya daripada posisinya di perusahaan. Pembayaran kedua dilakukan berdasarkan jasanya (*merit pay*), sistem pembayaran dimana pekerja digaji berdasarkan performancenya, pencapaian finansial pekerja berdasarkan pada hasil yang dicapai oleh individu itu sendiri. Pembayaran yang ketiga adalah Gainsharing atau pembayaran berdasarkan pada keberhasilan kelompok (keuntungan dibagi kepada seluruh anggota kelompok). Pemberian jadwal kerja yang fleksibel, dengan memberikan kontrol pada para pekerja mengenai pekerjaan sehari-hari mereka, yang sangat penting untuk mereka yang bekerja di daerah padat, dimana pekerja tidak bisa bekerja tepat waktu atau untuk mereka yang mempunyai tanggung jawab pada anak-anak. *Compressed work week* (pekerjaan mingguan yang dipadatkan), dimana jumlah pekerjaan per harinya dikurangi sedang jumlah jam pekerjaan per hari ditingkatkan. Para pekerja dapat memadatkan pekerjaannya yang hanya dilakukan dari hari Senin hingga Jum'at, sehingga mereka dapat memiliki waktu longgar untuk liburan. Cara yang kedua adalah dengan sistem penjadwalan dimana seorang pekerja menjalankan sejumlah jam khusus per minggu

(*Flexitime*), tetapi tetap mempunyai fleksibilitas kapan mulai dan mengakhiri pekerjaannya.

3. Mengadakan program yang mendukung, perusahaan mengadakan program-program yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan kerja para karyawan, seperti; *health center*, *profit sharing*, dan *employee sponsored child care*.

Berdasarkan uraian teori di atas, maka kepuasan kerja didefinisikan merupakan sikapemosional dari seorang pegawai menyenangkan atau tidak menyenangkan pada pekerjaannya yang timbul sebagai hasil interaksi antara pegawai dengan pekerjaannya, lingkungan kerjanya, situasi dan kondisi kerja serta rekan kerja. Adapun dimensi yang mengukur kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri, hubungan dengan atasan, rekan kerja, promosi, dan gaji/ upah.

## **2.1.4 Kinerja Karyawan**

### **2.1.4.1 Pengertian Kinerja**

Menurut Bangun (2012:231) bahwa “kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*)”. Karyawan yang sungguh-sungguh bekerja akan memberikan hasil yang optimal, maka dari itu harus adanya suatu peningkatan yang terus dilakukan demi tercapainya tujuan organisasi.

Selanjutnya, peningkatan kualitas kinerja karyawan dapat dilihat dari beberapa dimensi dengan indikator-indikator, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bangun (2012:234) seperti dibawah ini :

1. Jumlah Pekerjaan

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai.

2. Kualitas Pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

3. Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya.

4. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan.

5. Kemampuan Kerjasama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga kerjasama antar karyawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

Menurut Priansa (2014:269) “kinerja dalam bahasa inggris disebut dengan *job performance* atau *actual performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya”. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat, atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berada di organisasi.

Kinerja merujuk pengertian sebagai hasil, dalam konteks hasil Sudarmanto, (2014:8) menyatakan bahwa “kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu”. Sedangkan menurut pendapat Bangun (2012:231)

“kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan”.

Sutrisno (2015:172) mengemukakan bahwa kinerja adalah kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketepatan. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absen yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerja dalam tahun yang telah dijalani. Miner (dalam Sutrisno 2015:170) kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya.

#### **2.1.4.2 Aspek - Aspek Kinerja**

Wirawan (2009:105)

“menjelaskan bahwa secara umum aspek-aspek kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yang dalamnya terkandung indikator-indikator dari kinerja, yaitu adalah sebagai berikut:

a. Hasil kerja

Hasil kerja adalah hal yang dihasilkan dari apa yang telah dikerjakan (keluaran hasil atau keluaran jasa), dapat berupa barang dan jasa yang dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya. Kualitas kerja yang merupakan kemampuan karyawan menunjukkan kualitas hasil kerja yang ditinjau dari segi ketelitian dan kerapian. Kuantitas kerja yang merupakan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan sejumlah hasil tugas pada setiap harinya.

b. Perilaku kerja

Dalam kesehariannya di tempat kerja, seorang karyawan akan menghasilkan dua bentuk perilaku kerja, yaitu:

1. Perilaku pribadi adalah perilaku yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, contohnya cara berjalan, cara makan siang, dll.
2. Perilaku kerja adalah perilaku karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, contohnya disiplin kerja, perilaku yang disyaratkan

dalam prosedur kerja dan kerja sama, komitmen terhadap tugas, ramah pada pelanggan, dll. Perilaku kerja juga bisa meliputi inisiatif yang dihasilkan untuk memecahkan permasalahan kerja, seperti ide atau tindakan yang dihasilkan, serta mampu untuk membuat alternatif solusi demi memperlancar pekerjaan, agar dapat menghasilkan kinerja tinggi. Disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk menaati segala peraturan organisasi yang didasari atas kesadaran diri untuk menyesuaikan diri dengan peraturan organisasi atau perusahaan. Kerja sama (*team work*) adalah keinginan untuk bekerja sama dengan orang lain secara kooperatif dan menjadi bagian dari kelompok.

c. Sifat pribadi

Sifat pribadi adalah sifat yang dimiliki oleh setiap karyawan Sifat pribadi karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebagai seorang manusia biasa, seorang karyawan memiliki banyak sekali sifat bawaan, artinya sifat yang memang sudah dibawa sejak lahir atau watak. Sifat bawaan yang diperoleh sejak lahir ini akan diperkuat oleh pengalaman-pengalaman yang diperoleh pada saat manusia beranjak dewasa. Untuk dapat menunjang pekerjaan agar dapat terlaksana dengan baik maka seorang karyawan memerlukan sifat pribadi tertentu seperti kemampuan beradaptasi yang merupakan kemampuan seseorang dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya, kesabaran yang merupakan menunggu, bertahan, atau menghindari respon buruk dalam bekerja untuk beberapa saat sampai dapat merasa tenang dan pikiran dapat berfungsi kembali dengan baik, dan kejujuran dalam bekerja merupakan menceritakan informasi, fenomena yang ada dan sesuai dengan realitas tanpa ada perubahan dalam menyelesaikan pekerjaan”.

### 2.1.4.3 Pengukuran Kinerja

Kinerja pegawai pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan organisasi itu sendiri.

Sutrisno (2015:172-173)

mengemukakan secara umum dapat dinyatakan empat aspek dari kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan dalam melakukan tugas.
2. Kuantitas yang dihasilkan, berkenaan dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan.

3. Waktu kerja, menerangkan akan berapa jumlah absen. Keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
4. Kerja sama, menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya.

#### 2.1.4.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja seorang pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya, Priansa (2014:270-271) “terdapat banyak pakar yang menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja”.

Gibson, et all (2010:67)

“menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah variabel individu, variabel psikologis, maupun variabel organisasi”. Variabel individu meliputi kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental; latar belakang, seperti keluarga, tingkat sosial, dan pengalaman; demografi, menyangkut umur, asal-usul dan jenis kelamin. Variabel psikologis meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar, motivasi. Variabel organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan”.

Sedangkan menurut Sutermeister (2008:457)

“menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial, serta kebutuhan egoistik”.

Kinerja dipengaruhi oleh faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Mangkunegara (2013:18) yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

*Human Performance* = *Ability* + *Motivation*

*Motivation* = *Attitude* + *Situation*

*Ability* = *Knowledge* + *Skill*

Faktor kemampuan secara psikologis terdiri dari kemampuan potensi yang disebut IQ (*Intelligent Quotient*) dan kemampuan reality (*knowledge + Skill*). Artinya, pegawai dengan IQ tinggi dan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Selanjutnya faktor motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Sikap mental itu sendiri merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psiko fisik (sikap mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap secara mental, maupun secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, juga mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

#### **2.1.4.5 Penilaian Kinerja**

Perusahaan sebagai suatu organisasi mempunyai tujuan yakni memperoleh keuntungan. Organisasi perusahaan hidup karena aktivitas yang dilakukan oleh para karyawannya. Sesuai dengan unit kerja yang terdapat dalam organisasi perusahaan, maka masing-masing unit dinilai kinerjanya, agar kinerja sumber daya manusia yang terdapat dalam unit dapat dinilai secara objektif (Sutrisno, 2015:178).

Priansa (2014:272) “mengemukakan bahwa terdapat beberapa definisi menurut beberapa ahli mengenai penilaian kinerja”. Rivai dan Sagala (2009:301) “penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang

digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran”.

Menurut Mathis dan Jackson (2012:81)

“penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses mengevaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada pegawai”.

Sedangkan menurut Sikula (2011:73)

“penilaian kerja merupakan suatu proses mengestimasi atau menetapkan nilai, penampilan, kualitas, atau status dari beberapa objek, orang atau benda. Penilaian kinerja adalah evaluasi yang sistematis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai dan ditunjukkan untuk pengembangan”.

#### **2.1.4.6 Tujuan Penilaian Kinerja**

Priansa (2014:272-273)

“tujuan dari pelaksana penilaian kerja terhadap pegawai yang dilakukan oleh organisasi adalah:

1. Peningkatan kinerja (*performance improvement*), hasil penilaian kinerja memungkinkan manajer dan pegawai untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
2. Penyesuaian kompensasi (*compensation adjustment*), hasil penilaian kinerja membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.
3. Keputusan penempatan (*placement decision*), hasil penilain kerja memberikan masukan tentang promosi, transfer, dan demosi bagi pegawai.
4. Kebutuhan pengembangan dan pelatihan (*training and development needs*), hasil penilaian kinerja membantu untuk mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.
5. Perencanaan dan pengembangan karir (*career planning and development*), hasil penilaian kerja memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.
6. Prosedur perekrutan (*process deficiencies*), hasil penilaian kinerja mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai yang berlaku di dalam organisasi.

7. Kesalahan desain pekerjaan dan ketidakakuratan informasi (*informational inaccuracies and job-design errors*), hasil penilaian kinerja membantu dalam menjelaskan SDM terutama di bidang informasi kepegawaian, desain jabatan, serta informasi SDM lainnya.
8. Kesempatan yang sama (*equal employment opportunity*), hasil penilaian kerja menunjukkan bahwa keputusan penempatan tidak diskriminatif karena setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama.
9. Tantangan eksternal (*external challenges*), hasil penilaian kinerja dapat menggambarkan sejauh mana faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan, dan lain-lainnya mempengaruhi pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaannya.
10. Umpan balik (*feedback*), hasil penilaian memberikan umpan balik bagi kepentingan kepegawaian terutama departemen SDM serta terkait dengan kepentingan pegawai itu sendiri.

#### **2.1.6 Penelitian - Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan dalam menyusun penelitian saat ini. Penelitian terdahulu dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian dari Sarli Rahman, Astri Ayu Purwati, Muhammad Hasbi Yazid (2017:138) mengenai Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerjaterhadap Kinerja Karyawan Sabrina City Hotel Pekanbaru, menyimpulkan bahwa motivasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan disiplin kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Dalam penelitian Sinangdoyo (2015:51) mengenai pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Hotel Grand Orchid Solo, menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian juga menyimpulkan bahwa variabel yang paling dominan yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Grand Orchid Hotel di Kota Solo adalah kepuasan kerja
3. Penelitian yang dilakukan oleh Irene, Endo, dan Agung (2016:1) mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Melalui Kinerja Karyawan Fave Hotel Mex Surabaya, menyimpulkan bahwa kepuasan kerja positif dan signifikan mempengaruhi kualitas layanan melalui kinerja karyawan di Fave Hotel MEX Surabaya. Hasil

penelitian menyimpulkan juga bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Fave Hotel MEX Surabaya.

4. Penelitian Yoga Perdana Arbiyanto (2016:1) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Varna Surabaya, menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Varna Surabaya.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Locke dalam Colquitt, Lepine dan Wesson(2013:105–07) mendefinisikan bahwa sebagai keadaan emosional yang menyenangkan dan positif disebabkan oleh penilai dari pekerjaan atau pengalaman kerja, ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja mengandung komponen afektif (keadaan emosi) dan keadaan kognitif. Sementara Kreitner dan Kinicki (2008:65) menyatakan kepuasan kerja adalah antusiasme individu terhadap pekerjaannya dan mengalami perasaan kepercayaan terhadap organisasi menggambarkan pengaruh positif, sementara pengaruh negatif melibatkan beberapa banyak orang cenderung khawatir, curiga, takut, atau tidak puas terhadap suatu organisasi. Berdasarkan kedua teori di tersebut maka kepuasan kerja karyawan merupakan sikapemosional dari seorang pegawai menyenangkan atau tidak menyenangkan pada pekerjaannya yang timbul sebagai hasil interaksi antara pegawai dengan pekerjaannya, lingkungan kerjanya, situasi dan kondisi kerja serta rekan kerja. Adapun dimensi kepuasan kerjadengan mengadaptasi dari teori Kreitner dan Kinicki (2008; 225) menyatakan bahwa “faktor penentu kepuasan kerja diantaranya adalah dimensi pekerjaan itu sendiri, hubungan dengan atasan, rekan kerja, promosi, dan gaji/ upah”.

Sementara kinerja karyawan menurut Bangun (2012:231) adalah “hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan

(*job requirement*)”. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang sungguh-sungguh bekerja akan memberikan hasil yang optimal, maka dari itu harus adanya suatu peningkatan yang terus dilakukan demi tercapainya tujuan organisasi. Kinerja karyawan dapat diukur dengan beberapa dimensi, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bangun (2012:234) yang terdiri dari “dimensi jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan dimensi kerjasama”.

Selanjutnya Sutrisno (2011:76) menyatakan bahwa “kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pemimpin dengan sesama karyawan”.

Kemudian Colquitt, Lepine dan Wesson (2013:107) menyatakan bahwa “salah satu karakteristik ketidakpuasan karyawan adalah sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, termasuk sering absen atau datang terlambat, kinerja berkurang, kesalahan yang dibuat semakin meningkat”.

Berdasarkan beberapa uraian beberapa teori di atas, maka benang merah keterkaitan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan adalah dengan jika kepuasan kerja yang diukur dengan dimensi kepuasan atas pekerjaan itu sendiri yang diukur dengan indikator seperti tingkat pekerjaan diberikan sesuai dengan kemampuan dan tingkat kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa para karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi atas pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuannya dan tingkat kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan baik dalam kesesuaian hasil kerja dengan

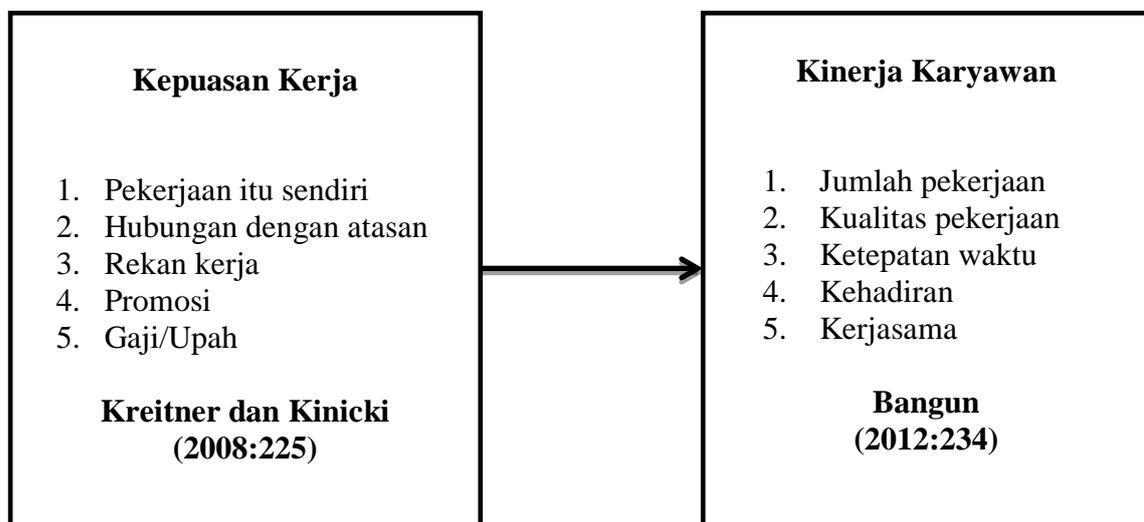
tanggungjawab pekerjaan, kesesuaian hasil kerja dengan standar, kesesuaian hasil kerja dengan target pekerjaan, ketepatan penyelesaian pekerjaan, kehadiran dalam bekerja, kemampuan kerjasama dengan rekan kerja dan pimpinan.

Demikian juga dengan dimensi kepuasan atas hubungan dengan atasan, kepuasan atas rekan kerja, kepuasan atas promosi dan kepuasan atas gaji/ upah yang mencakup indikator-indikator seperti tingkat tingginyaperhatian, penghargaan dan bantuan dari atasan, baiknya hubungan dan kerjasama dengan rekan kerja, besarnya kesempatan untuk promosi dan pengembangan karir, besarnya gaji, bonus, insentif dan tunjangan yang diterima sesuai harapan. Hal ini menunjukkan bahwa jika para karyawan memiliki kepuasan yang tinggi atas hubungan dengan atasan, kepuasan atas rekan kerja, kepuasan atas promosi dan kepuasan atas gaji/ upah maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan baik dalam kesesuaian hasil kerja dengan tanggungjawab pekerjaan, kesesuaian hasil kerja dengan standar, kesesuaian hasil kerja dengan target pekerjaan, ketepatan penyelesaian pekerjaan, kehadiran dalam bekerja, kemampuan kerjasama dengan rekan kerja dan pimpinan.

Kemudian mengacu pada hasil penelitian Sinangdoyo (2015:51) melalui hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa “kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan”. Demikian juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarli Rahman, Astri Ayu Purwati, Muhammad Hasbi Yazid (2017) melalui hasil penelitian pada karyawan Sabrina City Hotel Pekanbaru, menyimpulkan bahwa “motivasi tidak

berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan disiplin kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan”.

Berdasarkan uraian pemikiran dan hasil penelitian terdahulu di atas maka diduga bahwa rendahnya kinerja karyawan Hotel Harper Purwakarta disebabkan oleh rendahnya kepuasan kerjakaryawan. Sehingga kerangka pemikiran dapat digambarkan secara lengkap seperti diagram sebagai berikut :



**Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran**

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis penelitian adalah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada HotelHarper Purwakarta.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode yang digunakan**

Metode penelitian merupakan suatu teknik/cara untuk mencari, memperoleh, mengumpulkan, atau mencatat data, baik itu berupa data primer maupun data sekunder yang dapat digunakan untuk keperluan menyusun suatu penelitian dan kemudian menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok permasalahan sehingga akan didapat suatu kebenaran atas data yang diperoleh. Metode ilmiah menurut Umi (2010:127) menyatakan “Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu”.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif. Metode penelitian deskriptif adalah salah satu metode penelitian yang banyak digunakan pada penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kejadian.

Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:12) “penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual. Sedangkan metode verifikatif metode yang bertujuan untuk menguji secara matematis dugaan mengenai adanya hubungan antar variabel dari masalah yang sedang diselidiki di dalam hipotesis”.

Menggunakan metode analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel yang akan diuji. Penelitian ini diharapkan mampu memecahkan masalah yang ada pada Hotel Harper Purwakarta.

## **3.2 Operasionalisasi Variabel**

### **3.2.1 Definisi Variabel**

Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini mencakup 2 variabel, yaitu Kepuasan Kerja (X) dan Kinerja Karyawan (Y).

#### **1. Variabel Independen (X)**

Variabel independen sering disebut dengan variabel bebas. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Kepuasan Kerja.

#### **2. Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen sering disebut variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kinerja Karyawan.

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel**

Kepuasan kerja (X) didefinisikan sebagai sikap emosional dari seorang pegawai menyenangkan atau tidak menyenangkan pada pekerjaannya yang timbul sebagai hasil interaksi antara pegawai dengan pekerjaannya, lingkungan kerjanya, situasi dan kondisi kerja serta rekan kerja. Adapun dimensi yang mengukur kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri, hubungan dengan atasan, rekan kerja, promosi, dan gaji/upah.

Kinerja karyawan (Y) didefinisikan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Kinerja karyawan terdiri dari lima dimensi, yaitu jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan dimensi kerjasama.

Adapun operasionalisasi variabel secara rinci dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini :

**Tabel 3.1Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Kepuasan Kerja (X)</b> Kreitner dan Kinicki (2008:225)	Kepuasan kerja karyawan merupakan sikapemosional dari seorang pegawai menyenangkan atau tidak menyenangkan pada pekerjaannya yang timbul sebagai hasil interaksi antara pegawai dengan pekerjaannya, lingkungan kerjanya, situasi dan kondisi kerja serta rekan kerja.	1. Pekerjaan itu sendiri	1) Pekerjaan diberikan sesuai dengan kemampuan 2) Mampu menyelesaikan pekerjaan.	Ordinal
		2. Hubungan dengan atasan (supervisi).	3) Tingkat perhatian atasan 4) Tingkat penghargaan atasan 5) Tingkat bantuan atasan	Ordinal
		3. Rekan kerja	6) Tingkat perhatian rekan kerja 7) Tingkat kerja sama dengan rekan	Ordinal
		4. Promosi	8) Tingkat kesempatan untuk promosi jabatan 9) Tingkat pengembangan karir	Ordinal

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
		5. Gaji atau upah	10) Tingkat kesesuaian besarnya gaji atau upah yang diterima dengan harapan 11) Tingkat kesesuaian besaran bonus yang diterima 12) Tingkat kesesuaian insentif 13) Tingkat kesesuaian tunjangan	Ordinal
<b>Kinerja Karyawan (Y) Bangun (2012:234)</b>	Kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan ( <i>job requirement</i> ).	1. Jumlah (kuantitas) pekerjaan	1) Kesesuaian hasil kerja dengan target 2) Kesesuaian hasil kerja dengan tanggungjawabnya	Ordinal
		2. Kualitas pekerjaan	3) Bekerja sesuai standar 4) Tingkat kesalahan dalam bekerja	
		3. Ketepatan waktu	5) Kecepatan dalam mengerjakan tugas 6) Ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan	
		4. Kehadiran	7) Tingkat kedatangan tepat waktu	

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
			8) Tingkat kehadiran dalam bekerja	
		5. Kemampuan kerjasama.	9) Tingkat kerjasama dengan sesama karyawan 10) Tingkat kerjasama dengan atasan	

### 3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:80) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subyek tertentu yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah karyawan Hotel Harper Purwakarta sebanyak 72 karyawan dari 8 departemen, seperti terlihat pada tabel 3.2 di bawah ini.

**Tabel 3.2**  
**Populasi Karyawan Hotel Harper Purwakarta**

No	Nama Departemen	Jumlah Populasi (orang)
1	<i>Front Office</i>	10
2	<i>Housekeeping</i>	15
3	<i>Food &amp; Beverage Production</i>	13
4	<i>Food &amp; Beverage Service</i>	8
5	<i>Administration /Accounting</i>	8
6	<i>Human Resources</i>	8
7	<i>Sales &amp; Marketing</i>	4
8	<i>Engineering</i>	6
<b>Total</b>		<b>72</b>

Sumber:HRDHotel Harper Purwakarta, Desember 2017

### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013:62) menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”.

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, Umar (2008:141) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$e^2$  = tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir  
(tingkat kesalahan yang diambil dalam sampling ini adalah sebesar 10%)

Sehingga berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel minimum yang diambil dalam penelitian ini yaitu :

$$n = 72 / (1 + 72(0.1^2))$$

$$n = 72 / (1,72)$$

$$n = 41,86$$

Maka dari hasil perhitungan tersebut telah ditentukan jumlah sampel minimum sebagai responden dari penelitian ini berjumlah 41,86 yang dibulatkan menjadi 42 responden.

### 3.3.3 Teknik Penentuan Sampel

Penelitian ini merupakan penelitian sampel, karena penulis hanya akan meneliti sebagian dari populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut atau wakil dari populasi yang diteliti, dinamakan penelitian sampel jika kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel, yang dimaksud menggeneralisasikan adalah mengangkat kesimpulan penelitian sebagai sesuatu yang berlaku bagi populasi.

Menurut Sugiyono (2013:62) teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Pada dasarnya terdapat 2 kelompok teknik sampling menurut Sugiyono (2013:63) yaitu:

1. *Probability Sampling*

*Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

2. *Nonprobability Sampling*

*Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah salah satu teknik dari *Probability Sampling* yaitu *Proportionate Random Sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel digunakan bila populasi mempunyai anggota/ unsur yang homogen secara proporsional (Sugiyono, 2013:64).

Sehingga berdasarkan teknik *proportionate random sampling* maka *frame sampling* penelitian ini adalah seperti terlihat pada Tabel 3.3 di bawah ini.

**Tabel 3.3**  
**Populasi dan Sampel Karyawan Hotel Harper Purwakarta**

No	Nama Bagian	Jumlah Populasi (orang)	Jumlah Sampel (orang)
1	<i>Front Office</i>	10	6
2	<i>Housekeeping</i>	15	9
3	<i>Engineering</i>	13	7
4	<i>Sales &amp; Marketing</i>	8	5
5	<i>Food &amp; Beverage Service</i>	8	5
6	<i>Food &amp; Beverage Production</i>	8	5
7	<i>Administration/ Accounting</i>	4	2
8	<i>Human Resources</i>	6	3
<b>Total</b>		<b>72</b>	<b>42</b>

Sumber:HRD Hotel Harper Purwakarta,Desember 2017

### 3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung melalui wawancara dengan *Human Resources Leader* Hotel Harper Purwakarta.
2. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder

adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

### **3.4.2 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Yaitu melakukan penelitian secara langsung terhadap objek yang akan diteliti sehingga data-data yang diperoleh merupakan sumber dari data yang diteliti, dengan suatu harapan data ini nantinya dapat dipercaya.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Yaitu studi yang dilakukan dengan meninjau langsung pada instansi yang dijadikan objek dalam penelitian ini, adapun cara pengumpulan data yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di tempat atau di lokasi instansi dengan melihat, mencatat atau mendata kegiatan/aktivitas-aktivitas terutama pada objek yang diteliti sesuai dengan keadaan/fenomena yang terjadi.

- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara secara langsung untuk memperoleh data yang relevan dengan masalah yang diteliti.
- c. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Penelitian Ini menggunakan angket atau kuesioner, daftar pertanyaannya dibuat secara terstruktur dengan bentuk pertanyaan pilihan berganda (*multiple choice questions*) dan pertanyaan terbuka (*open question*). Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang persepsi desain interior dari responden.

### **3.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis**

#### **3.5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2013:228) “instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner yang berisi daftar pertanyaan. Metode pengumpulan data kusioner dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Likert. Menurut Sugiyono (2013:228) “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social”.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial, dengan skala likert

jawaban setiap instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative, yang dapat berupa kata-kata seperti pada table berikut ini:

**Tabel 3.4 Skala Nilai Alternatif Jawaban**

Alternatif Jawaban		Skala Nilai
Pertanyaan	Pertanyaan	
Tinggi Sekali (TS)	Sangat Setuju (SS)	5
Tinggi (T)	Setuju (S)	4
Cukup Tinggi (CT)	Cukup Setuju (CS)	3
Rendah (R)	Tidak Setuju (TS)	2
Rendah Sekali (RS)	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2013;93)

### 3.5.1.1 Pengujian Validitas

Menurut Sugiyono (2013:102)

“validitas merupakan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukurannya. Dalam pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total. Total merupakan jumlah tiap skor butir”.

Menurut Sugiyono (2013:106) syarat minimum yang dianggap memenuhi syarat adalah jika koefisien korelasi ( r ) adalah 0,3. Jadi jika korelasi antar butir dan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen dinyatakan tidak valid. Metode korelasi yang digunakan korelasi product moment, dengan rumus sebagai berikut:

#### 1. Penentuan Nilai Korelasi

Untuk menentukan nilai korelasi, digunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Dimana :

r : Koefisien validitas yang dicari,

x : Skor yang diperoleh dari responden tiap item,

y : Skor yang diperoleh dari responden,

n : Jumlah responden,

$\sum x$  : Jumlah skor dalam distribusi x,

$\sum y$  : Jumlah skor dalam distribusi y,

$\sum x^2$  : Jumlah kuadrat masing- masing skor x,

$\sum y^2$  : Jumlah kuadrat masing-masing skor y.

2. Penentuan uji signifikansi korelasi *product moment*.

Untuk menentukan uji signifikan korelasi *product moment* menggunakan persamaan :

$$(t_{hitung}) = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t : nilai  $t_{hitung}$

r : koefisien korelasi,

n : jumlah responden

3. Kaidah Keputusan

Nilai  $t_{hitung}$  yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  dengan tingkat  $\alpha$  tertentu dan derajat kebebasan sebesar n-2. Setelah dibandingkan kemudian kaidah keputusan diambil dengan kaidah sebagai berikut :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka alat ukur yang digunakan Valid

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka alat ukur yang digunakan Tidak Valid

### 3.5.1.2 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat tersebut menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala tersebut dari sekelompok individu walaupun dilaksanakan pada waktu yang berbeda.

Menurut Sugiyono (2013: 172), “Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”.

Pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan adalah pendekatan *Alfa Cronbach* dengan tahapan sebagai berikut :

## 1. Penentuan nilai korelasi

$$r = \frac{k}{(k-1)} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Persamaan untuk menghitung nilai  $S_i^2$  dan  $S_t^2$  menggunakan

rumus: 
$$S_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2} \quad \text{dan} \quad S_t^2 = \frac{\sum X_i^2}{n} - \frac{(\sum X_T)^2}{n^2} \dots\dots\dots$$

Atau untuk mencari rumus varians, bisa juga dengan menggunakan:

$$s^2 = \frac{1}{(n-1)} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2$$

Dimana :

r = Koefisien korelasi,

n = Jumlah responden,

$S_i^2$  = Varians dari item ke -i,

$S_t^2$  = adalah total varians dari keseluruhan,

k = Jumlah item pertanyaan,

Jki = Jumlah kuadrat dari seluruh skor tiap item,

JKs = Jumlah kuadrat dari jumlah skor tiap item,

$x_i$  = Skor dari masing-masing responden,

$x_i$  = Skor yang diperoleh responden ke- i,

X = Rata-rata

## 2. Penentuan Nilai

Untuk menentukan t hitung menggunakan persamaan :

$$(t_{hitung}) = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

## 3. Kaidah Keputusan

Nilai t hitung yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel dengan tingkat  $\alpha = 0.05$  dan derajat bebas (dk) sebesar n-2. Kaidah keputusan diambil sebagai kaidah berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut Reliabel.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut Tidak Reliabel.

### 3.5.2 Analisis Deskriptif dan Regresi Linier Sederhana

#### 3.5.2.1 Analisis Deskriptif

Analisis statistis deskriptif data adalah statistika yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Sugiyono (2013:147) “untuk memudahkan dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap tanggapan responden berdasarkan skor actual pada masing-masing variable”. Adapun cara mencari skor actual atau disebut interval. Data interval tersebut dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden. Berdasarkan skor yang telah ditetapkan dapat dihitung sebagai berikut :

## 1. Nilai indeks minimum

Skor minimum x jumlah pertanyaan x jumlah responden

## 2. Nilai indeks maksimum

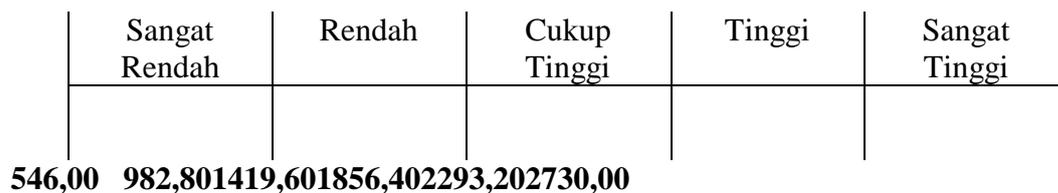
Skor maksimum x jumlah pertanyaan x jumlah responden

## 3. Interval skor = (nilai indeks maksimum - nilai indeks minimum) : 5

Berdasarkan perhitungan interval skor di atas maka interval skor untuk variabel kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

- Nilai indeks minimum =  $1 \times 13 \times 42 = 546$
- Nilai indeks maksimum =  $5 \times 13 \times 42 = 2730$
- Interval skor =  $(2730 - 546) : 5 = 436,80$

Secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



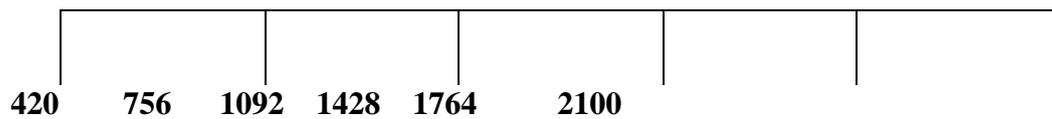
**Gambar 3.1. Garis Kontinum Kepuasan Kerja**

Sementara interval skor untuk variabel kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- Nilai indeks minimum =  $1 \times 10 \times 42 = 420$
- Nilai indeks maksimum =  $5 \times 10 \times 42 = 2100$
- Interval skor =  $(2100 - 420) : 5 = 336$

Secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :





**Gambar 3.2. GarisKontinum Kinerja Karyawan**

### 3.5.2.2 Transformasi Data

Data yang terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner dilakukan dengan langkah-langkah yang meliputi: *coding*, *editing*, *processing data* dan *analyzing data*. Data penelitian dari hasil penyebaran kuesioner sebagai pengukuran variabel-variabel penelitian ini diperoleh dari skor jawaban yang memiliki ukuran ordinal. Maka untuk variabel tersebut diatas, yang memiliki tingkat pengukuran ordinal ditransformasikan ke dalam skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval*(Zikmund, 2010:493).

Transformasi data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:  
Berdasarkan hasil jawaban responden untuk setiap pertanyaan, tentukan frekuensi (f) untuk setiap jawaban. Berapa responden yang mendapatkan skor 1, 2, 3, 4 dan 5.

Hitung proporsi (p) untuk setiap pilihan jawaban, yaitu dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden, dilakukan pembulatan jika  $> 0,5$  maka dilakukan pembulatan ke atas dan jika  $< 0,5$  dilakukan pembulatan ke bawah

Hitung proporsi kumulatif (p) untuk setiap pilihan jawaban

Hitung nilai batas (Z) untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan Tabel normal.

Menentukan nilai skala (*scale value*) untuk setiap nilai Z adalah ditentukan dengan rumus:

$$ScaleValue = \frac{\partial D}{\partial A}$$

Dimana:

$\partial D = \{(Density\ at\ lower\ limit)-(Density\ at\ upper\ limit)\}$

$\partial A = \{(Area\ below\ upper\ limit)-(Area\ below\ lower\ limit)\}$

Menentukan skor untuk setiap pilihan jawaban dengan persamaan sebagai berikut:

$$\text{NilaiHasilTransformasi} = \text{ScaleValue} = \left| \text{ScaleValue}_{\min} \right| + 1$$

Pada penelitian ini proses pengolahan *Method of Successive Interval (MSI)* peneliti menggunakan *software SUCC97*.

### 3.5.2.3 Uji Klasik

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Analisis regresi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. “Sebelum melakukan uji linier sederhana, metode mensyaratkan untuk melakukan uji asumsi klasik guna mendapatkan hasil yang terbaik” (Ghozali, 2011: 105). Tujuan pemenuhan asumsi klasik ini dimaksudkan agar variabel bebas sebagai estimator atas variabel terikat tidak bias. Adapun pengujian asumsi klasik terdiri dari:

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak *valid*. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Dalam penelitian ini analisis grafik menggunakan *probability plot (P-P Plot)* dan untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji

statistik *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. “Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$ ” (Imam Ghozali, 2011: 160-165).

## 2) Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas dapat dilakukan dengan menggunakan *F test* atau *test for linearity*. Dalam penelitian ini uji linieritas dilakukan dengan menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikan 0,05. “Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05” (Imam Ghozali, 2011: 151-156).

## 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Uji Glejser, yaitu dengan meregresikan variabel bebas terhadap nilai residual mutlak. Selanjutnya Regresikan variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. “Variabel memiliki gejala heteroskedastisitas nilai  $t_{hitung}$  signifikan atau nilai Probality  $< 0,05$  dan sebaliknya tidak memiliki gejala heteroskedastisitas jika nilai  $t_{hitung}$  tidak signifikan atau nilai Probality  $\geq 0,05$ ” (Imam Ghozali, 2011: 139-143).

### 3.5.2.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menentukan pengaruh antara variabel bebas (Kepuasan Kerja) dengan variabel terikatnya (Kinerja Karyawan).

Menurut Sugiyono (2013:261) persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana: Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = konstanta

b = koefisien regresi

Nilai a dan b dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$a = \frac{(\sum X^2)(\sum Y) - (\sum Y)(\sum XY)}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

### 3.5.3 Analisis Korelasi *Product Moment*

Menurut Sugiyono (2013:228) “Pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variable x dan y. Korelasi *Product Moment* merupakan salah satu ukuran korelasi yang digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linier dari dua variabel. Dua variabel dikatakan berkorelasi apabila perubahan salah satu variabel disertai dengan perubahan variabel lainnya, baik dalam arah yang sama ataupun arah yang sebaliknya”.

Analisis koefisien korelasi yang digunakan adalah *Correlation Product Moment* untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), dengan rumus:

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

Dimana:

$r$  = koefisien korelasi  
 $x$  = variabel bebas  
 $y$  = variabel terikat  
 $n$  = banyaknya pasangan data nilai koefisien korelasi  $r$  berkisar antara -1 sampai +1.

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien yang telah diketahui besarnya, maka dapat berpedoman pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3.5**  
**Interpretasi Nilai Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,19	Sangat Rendah
0,20 - 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Cukup kuat
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2013)

#### 3.5.4 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi kegunaannya adalah untuk mengetahui seberapa besar derajat atau persentase korelasi dan regresi dari variabel bebas ( $X$ ) menjelaskan variasi variabel terikat ( $Y$ ), atau dengan kata lain koefisien determinasi adalah angka atau indeks yang digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel atau lebih terhadap variasi naik turunnya variabel yang lain dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd = koefisien determinasi

$r^2$  = kuadrat koefisien korelasi

### 3.5.5 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang didefinisikan dengan baik mengenai karakteristik populasi. Ada dua macam hipotesis yang dibuat dalam suatu penelitian, yaitu hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternative ( $H_1$ ). Hipotesis nol adalah hipotesis yang akan diterima kecuali bahwa data yang dikumpulkan salah. Hipotesis alternatif akan diterima hanya jika data yang dikumpulkan mendukungnya.

- $H_0 : \mu = 0$ , Kepuasan Kerja **tidak** berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta.
- $H_1 : \mu \neq 0$ , Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta.

Uji signifikan terhadap hipotesis tersebut dilakukan dengan pengujian  $t$  dengan tingkat signifikan 0,05 dengan menggunakan  $dk = n-2$  dengan menggunakan rumus  $t$  sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

$t$  = koefisien uji  $t$

$r$  = koefisien korelasi

$n$  = jumlah sampel

kriteria pengujian Uji-*t* ini memiliki kriteria sebagai berikut :

a) Daerah penolakan

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, maka Kepuasan Kerjaitidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawanpada Hotel Harper Purwakarta.

b) Daerah penerimaan jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya Kepuasan Kerjaberpengaruh terhadap Kinerja Karyawanpada Hotel Harper Purwakarta.

Uji hipotesis dengan uji-*t* dua pihak atau (*two tailed*) dilakukan untuk mengetahui apakah Kepuasan Kerjaberpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Maka dari itu dilakukan pengujian dengan menggunakan metode statistic uji-*t*, langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

1. Membuat hipotesis secara parsial digunakan uji-*t* dengan rumus menurut (Sugiyono, 2013 : 250) sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$ , artinya **tidak** terdapat pengaruh Kepuasan Kerjaterhadap Kinerja Karyawanpada Hotel Harper Purwakarta

$H_1 : \beta \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh Kepuasan Kerjaterhadap Kinerja Karyawanpada Hotel Harper Purwakarta

Menentukan besarnya  $t_{hitung}$  dengan rumus yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2013 : 230) sebagai berikut :

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

$t_{hitung}$  = Nilai  $t_{hitung}$

$r$  = koefisien korelasi

$n$  = jumlah responden

2. Menentukan taraf signifikan

Tingkat signifikan dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar risiko kesalahan yang akan ditanggung jika melakukan penolakan atau penerimaan terhadap hipotesis  $H_0$ . Dimana kasus ini tingkat signifikansi :

$$\alpha = 0,05 \text{ dan } df = n - 2$$

3. Menentukan kriteria perhitungan

a) Daerah penolakan

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, maka Kepuasan Kerjaitidak berpengaruh Kinerja Karyawanpada Hotel Harper Purwakarta.

Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, maka Kepuasan Kerjaberpengaruh Kinerja Karyawanpada Hotel Harper Purwakarta.

Berikut ini merupakan gambar kurva hipotesis yang menggambarkan penerimaan dan penolakan  $H_0$ :



**Gambar 3.3. Kurva Hipotesis**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Pada bab ini, akan diuraikan hasil penelitian berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Harper Purwakarta. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebar kepada karyawan Hotel Harper Purwakarta yang berjumlah 42 orang.

##### **4.1.1 Gambaran Umum Hotel Harper Purwakarta**

###### **4.1.1.1 Sejarah Hotel Harper Purwakarta**

Hotel Harper Purwakarta adalah salah satu *Brand* dari salah satu *group* hotel *chain* terbesar di Indonesia, *Archipelago International* Indonesia, sebelumnya lebih dikenal dengan nama *Group Aston International*. *Brand Harper* termasuk *brand* baru setelah sebelumnya nama-nama hotel yang sudah tersebar di Indonesia yaitu *brand Fave Hotel, Neo Hotel, Quest Hotel, Aston Hotel, Alana Hotel, dan Kamuela*.

Hotel Harper Purwakarta menjadi *brand* hotel Harper ke 3 (tiga) yang sebelumnya sudah beroperasi yaitu Hotel Harper Bali dan Hotel Harper Mangkubumi – Jogjakarta. Perusahaan yang membawahi Hotel Harper Purwakarta adalah PT. Janani Bumi Resor di bawah Group Abhati Sie Sidarta, perusahaan yang bergerak di bidang chemical baik industri tekstil, kecantikan hingga makanan (*food ingredients*) serta *property group* di Bandung, Cirebon dan Purwakarta.

Sebelum nama Hotel Harper Purwakarta berdiri, pada awalnya pemilik hotel ingin menggunakan nama *brand* paling ekonomis di group *Archipelago International* Indonesia yaitu *Fave Hotel*, namun sambil berjalannya pembangunan, pemilik hotel ingin berubah nama menjadi Hotel Harper Purwakarta dikarenakan sudah tidak sesuai lagi dengan karakteristik brand *Fave Hotel*, akhirnya ditetapkanlah Hotel Harper Purwakarta sebagai hotel bintang 3 dan mulai dibuka *soft opening* oleh pemilik hotel keluarga Sie Sidarta dengan Direktur Bapak Erwin Sidarta dan President & CEO Archipelago International Indonesia, *Mr. John Flood* tanggal mulai dibuka pada tanggal 15 September 2015 dengan 42 kamar dan selanjutnya berangsur jumlah kamar bertambah menjadi 111 kamar disertai fasilitas kolam renang dan beberapa ruang rapat juga *Ballroom*, hingga akhirnya lengkap 130 kamar Hotel Harper Purwakarta mengadakan Grand Opening yang dihadiri dan dibuka oleh Bapak Bupati Purwakarta yang saat itu bertugas yaitu Bapak H. Dedi Mulyadi, SH pada tanggal 16 Januari 2016.

#### **4.1.1.2 Profil Hotel Harper Purwakarta**

Hotel modern yang bernuansa pedesaan berlokasi di Jalan Raya Bungursari No 122 Purwakarta 41181, hanya 10 menit dari jalan tol utama yang menghubungkan Cikampek, Dawuan, & Sadang. Dikelilingi oleh wisata alam dan budaya kota termasuk Waduk Jatiluhur, Pupuk Kujang Cikampek Golf Course, Taman Air Mancur Sribaduga, Pusat Keramik Plered, beberapa restoran lokal serta pusat industri

ramai, membuat Harper Purwakarta sangat ideal untuk para wisatawan dan pelancong bisnis.

Hotel Harper Purwakarta yang dibangun di atas lahan seluas 1 (satu) hektar untuk bangunan hotel dan parkir sedangkan 3 (tiga) hektar lainnya masih dalam bentuk lahan terbuka yang masih siap untuk dibangun sebagai fasilitas pelengkap hotel ataupun terbuka untuk membuka bisnis unit yang lainnya.

Harper Purwakarta adalah hotel bintang tiga dengan fasilitas bintang empat yang menawarkan 130 kamar & suite yang terdiri dari 110 type kamar *Superior*, 16 type kamar *Deluxe* dan 4 type kamar *Suites*, dilengkapi dengan fasilitas dan layanan standar internasional seperti *Rustik Bistro and Bar* adalah restaurant yang khas Harper, *Toke kue 'Juliette'*, kolam renang baik dewasa maupun anak, ruang kebugaran, ruang pertemuan fungsional, ballroom mencapai 600 orang, tempat bermain anak dan WiFi berkecepatan tinggi di semua area hotel yang dapat diakses secara gratis. Di dalam kamar, para tamu akan menikmati 42" LED TV dengan 60 saluran, tempat tidur dengan selimut & linen dari bahan katun 100%, *in room massage*, *mini bar*, serta pembuat kopi & teh.

#### **4.1.1.3 Visi dan Misi Hotel Harper Purwakarta**

Untuk menghadapi persaingan dalam industri perhotelan saat ini maka Hotel Harper Purwakarta memiliki Visi dan Misi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan. Adapun Visi dan Misi nya adalah sebagai berikut:

**VISI :**

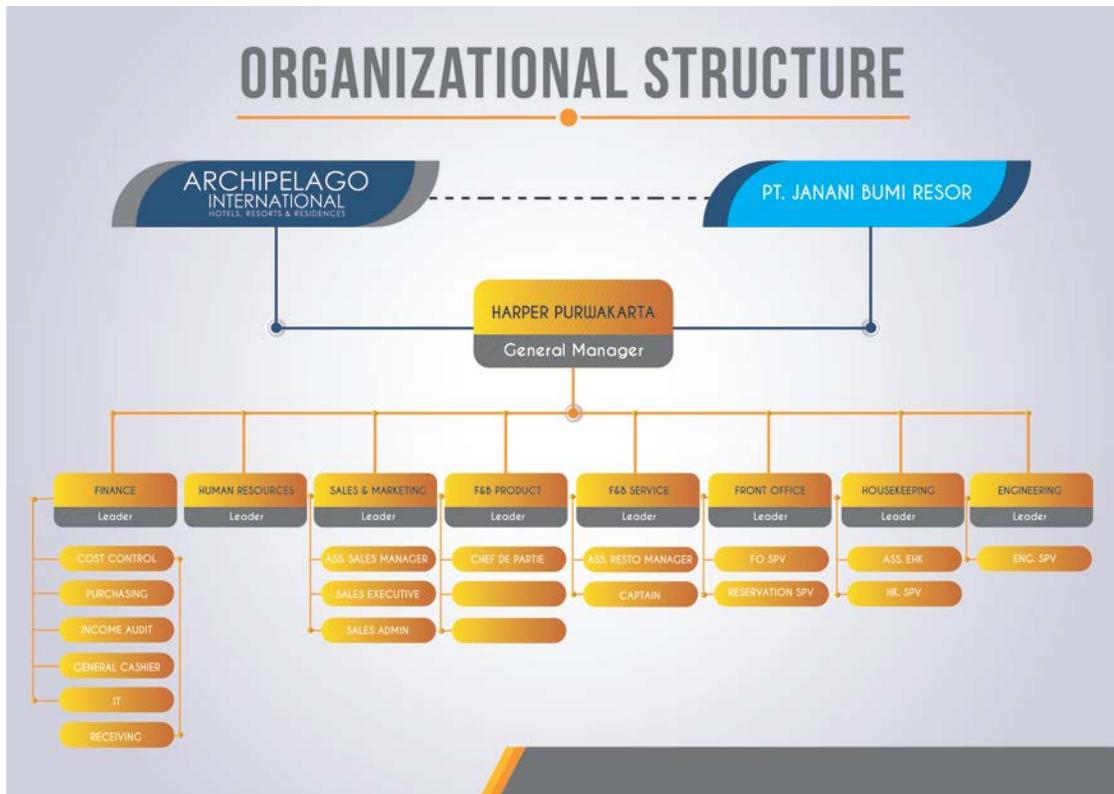
“Menjadi hotel yang terbaik dan dikenal secara mendunia sebagai perusahaan di bidang akomodasi yang dipilih oleh tamu, pemilik dan karyawan”.

**MISI :**

“Memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh tamu, membantu karyawan dalam mengembangkan karirnya dan mendukung pemilik hotel dalam hal merancang, menciptakan, dan mengelola hotel mereka menjadi yang terbaik dikelasnya dan dapat dibanggakan”

**4.1.1.4 Struktur Organisasi Hotel Harper Purwakarta**

Hotel Harper Purwakarta dalam melaksanakan bisnis perusahaannya didukung oleh 72 karyawan dengan *Top Management* adalah *General Manager (GM)* yang langsung bertanggung jawab pada *Owner* atau pemilik perusahaan dan *Archipelago International* Indonesia, sebagai operator hotel dari *brand* Harper. Selanjutnya *General Manager* membawahi beberapa pimpinan departemen (*Head of Department*) yaitu *Sales & Marketing Leader, Accounting Leader, Housekeeping Leader, Front Office Leader, Food & Beverage Product Leader, Food & Beverage Service Leader, Engineering Leader, Human Resource Leader*. Adapun dalam menjalankan bisnisnya Hotel Harper Purwakarta memiliki struktur organisasi seperti terlihat pada gambar 4.1 di bawah ini.



Sumber: HRD Hotel Harper PurwakartaBandung, 2018

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Hotel Harper Purwakarta**

#### 4.1.2 Profile Responden

Dalam memperoleh data penulis menyebarkan kuisisioner sebanyak 42 kuisisioner kepada karyawan Hotel Harper Purwakarta. Kuisisioner terdiri dari dua bagian yaitu mengenai kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Profil responden ini berguna untuk mendapatkan gambaran mengenai karyawan yang menjadi objek penelitian ini.

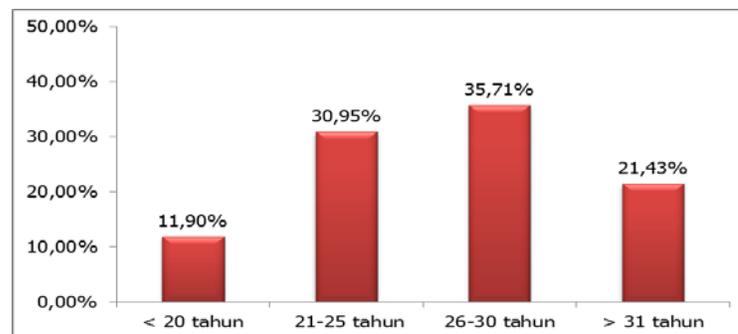
#### 4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 tahun	5	11,90%
21-25 tahun	13	30,95%
26-30 tahun	15	35,71%
> 31 tahun	9	21,43%
Jumlah	42	100%

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan Usia. Paling banyak responden berusia 26 tahun sampai dengan 30 tahun, yaitu sebanyak 15 orang atau 37,71%. Hal ini dirasakan wajar karena kinerja karyawan ini biasa berkaitan dengan usia produktif, dimana usia tersebut merupakan usia yang menentukan kinerja karyawan. Berdasarkan tabel diatas dapat digambarkan distribusi responden berdasarkan usia dalam diagram sebagai berikut:



Sumber: Data diolah, 2018

**Gambar 4.2**  
**Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia**

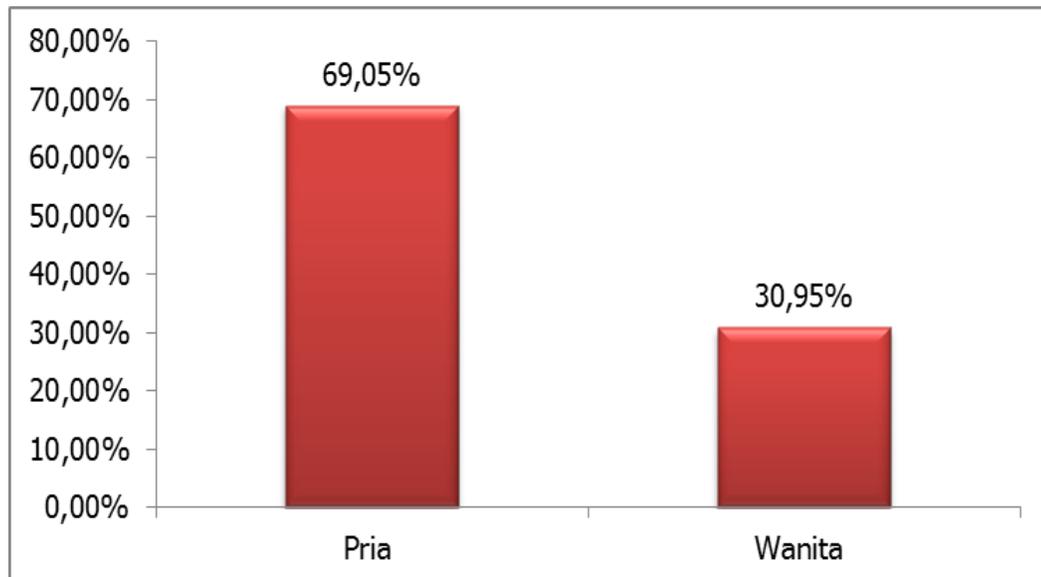
#### 4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	29	30,95%
Wanita	13	69,05%
Jumlah	42	100%

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan banyaknya rekspoden jenis kelamin sebagian besar adalah responden pria, yaitu sebanyak 29 orang atau 69,05% sedangkan wanita adalah sebanyak 13 orang atau 30,95%. Hal ini menunjukkan bahwa yang karyawan Hotel Harper Purwakarta pada umumnya kaum pria. Berdasarkan tabel diatas dapat digambarkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dalam diagram sebagai berikut:



Sumber: Data diolah, 2018

**Gambar 4.3**  
**Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

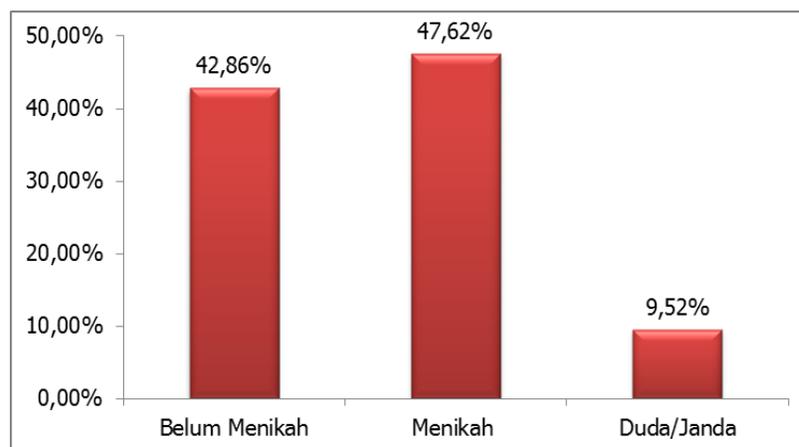
#### 4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan**

Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase
Belum Menikah	18	42,86%
Menikah	20	47,62%
Duda/Janda	4	9,52%
Jumlah	42	100%

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan status perkawinan. Sebagian besar responden berstatus sudah menikah yaitu sebanyak 20 orang atau 47,62%. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan karyawan memiliki tanggung keluarga atau dengan kata lain sudah memiliki tanggungjawab baik pada keluarga maupun tempat bekerja sehingga akan cenderung untuk selalu berprestasi dalam bekerja. Berdasarkan tabel di atas dapat digambarkan distribusi responden berdasarkan status perkawinan dalam diagram sebagai berikut:



Sumber: Data diolah, 2018

**Gambar 4.4**  
**Pengelompokan Responden Berdasarkan Status Perkawinan**

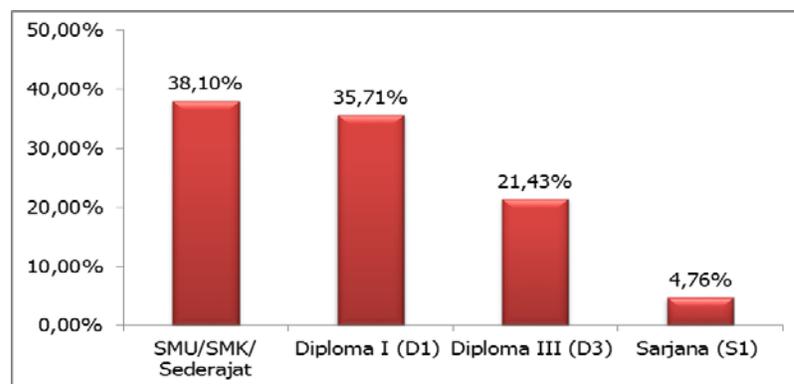
#### 4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMU/SMK/ Sederajat	16	21,43%
Diploma I (D1)	15	35,71%
Diploma III (D3)	9	38,10%
Sarjana (S1)	2	4,76%
Jumlah	42	100%

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan pendapatan pendidikan Diploma III yaitu sebanyak 16 orang atau 38,10%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Hotel Harper Purwakarta kebanyakan berpendidikan SMU/SMK/ sederajat, selanjutnya adalah karyawan dengan pendidikan Diploma I sebanyak 35,71%, dan yang paling sedikit adalah karyawan dengan pendidikan Sarjana (S1) yang hanya 4,76%. Berdasarkan tabel di atas dapat digambarkan distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam diagram sebagai berikut:



Sumber: Data diolah, 2018

**Gambar 4.5**  
**Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

### 4.1.3 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian

Sebelum data hasil penelitian diolah, terlebih dahulu dilakukan pengujian kualitas instrumen penelitian (kuesioner) yang digunakan untuk membuktikan apakah kuesioner yang digunakan mampu mengukur secara cermat dan tepat apa yang ingin diukur (*valid*) serta konsisten (*reliabel*) untuk dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

#### 4.1.3.1 Uji Validitas

Uji validitas ini dimaksudkan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen dikatakan sah atau valid apabila pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut dan memiliki koefisien validitas ( $r$ ) yang lebih besar 0,3 ( $r > 0,3$ ). Adapun hasil dari pengujian validitas untuk setiap instrumen variabel penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.5 di bawah.

**Tabel 4.5**  
**Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen (n=42)**

Variabel	No. Item	Koefisien korelasi ( $r$ )	Sig.	Nilai $r_{kritis}$	Keputusan Hasil Uji
Kepuasan Kerja (X)	X_1	0.520 <sup>**</sup>	0,000	0,3	Valid
	X_2	0.471 <sup>**</sup>	0,000	0,3	Valid
	X_3	0.453 <sup>**</sup>	0,003	0,3	Valid
	X_4	0.566 <sup>**</sup>	0,000	0,3	Valid
	X_5	0.328 <sup>*</sup>	0,034	0,3	Valid
	X_6	0.474 <sup>**</sup>	0,002	0,3	Valid
	X_7	0.565 <sup>**</sup>	0,000	0,3	Valid
	X_8	0.487 <sup>**</sup>	0,001	0,3	Valid
	X_9	0.646 <sup>**</sup>	0,000	0,3	Valid

Variabel	No. Item	Koefisien korelasi ( <i>r</i> )	Sig.	Nilai <i>r</i> <sub>kritis</sub>	Keputusan Hasil Uji
	X_10	0.629**	0,000	0,3	Valid
	X_11	0.464**	0,002	0,3	Valid
	X_12	0.452**	0,003	0,3	Valid
	X_13	0.586**	0,000	0,3	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Y_1	0.542**	0,000	0,3	Valid
	Y_2	0.579**	0,000	0,3	Valid
	Y_3	0.577**	0,000	0,3	Valid
	Y_4	0.483**	0,001	0,3	Valid
	Y_5	0.645**	0,000	0,3	Valid
	Y_6	0.691**	0,000	0,3	Valid
	Y_7	0.666**	0,000	0,3	Valid
	Y_8	0.601**	0,000	0,3	Valid
	Y_9	0.700**	0,000	0,3	Valid
	Y_10	0.552**	0,000	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa seluruh item kuesioner yang digunakan untuk mengukur kedua variabel memiliki koefisien korelasi pearson (validitas) yang lebih besar dari nilai kritis 0,3 ( $r > 0,3$ ) dan dengan nilai Probabilitas (Sig.) lebih kecil dari 0,05 (Sig.  $< 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner dapat dinyatakan memiliki validitas yang baik (valid).

#### 4.1.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama pada alat ukur yang sama. Sekumpulan pertanyaan untuk mengukur suatu variabel dikatakan reliabel dan berhasil mengukur variabel yang kita ukur jika koefisien

reliabelnya lebih atau sama dengan 0,6 ( $\geq 0,60$ ). Adapun hasil dari pengujian reliabilitas untuk setiap variabel penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.6 di bawah.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian (n=42)**

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan Hasil Uji
1	Kepuasan Kerja (X)	0.765	Reliabel
2	Kinerja Karyawan (Y)	0.806	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua item kuesioner variabel kepuasan kerja dan kinerja karyawan dalam penelitian ini, menunjukkan nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) yang lebih besar dari 0,60) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument dalam mengukur variabel memiliki reliabilitas yang baik (reliabel).

#### 4.1.4 Deskriptif Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini tanggapan atau responden terhadap variabel penelitian adalah melalui analisis deskriptif dari setiap indikator. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran dasar dari tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dari responden. Metode analisis yang digunakan dalam analisis deskriptif penelitian ini adalah distribusi frekuensi. Analisis deskriptif digunakan untuk variabel-variabel yang

bersifat kualitatif dengan cara mengelompokkan, mentabulasikan serta mendeskripsikan data yang diperoleh di lapangan.

#### 4.1.4.1 Persepsi Responden pada Kepuasan Kerja

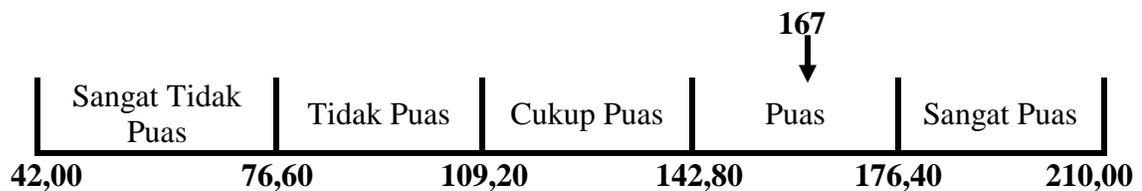
Kepuasan kerja merupakan sikap emosional dari seorang pegawai menyenangkan atau tidak menyenangkan pada pekerjaannya yang timbul sebagai hasil interaksi antara pegawai dengan pekerjaannya, lingkungan kerjanya, situasi dan kondisi kerja serta rekan kerja. Adapun skor tertinggi dan terendah dari setiap indikator variabel Kepuasan Kerja yaitu skor tertinggi  $5 \times 42 = 210$ , sedangkan skor terendah  $1 \times 42 = 51$ , skor tersebut dipergunakan untuk menentukan bobot setiap indikator dari variabel Kepuasan Kerja dengan rentang skor 33,60. Untuk lebih jelasnya mengenai persepsi responden pada kepuasan kerja karyawan pada Hotel Harper Purwakarta berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban kuesioner kepada 42 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	2	4
Cukup Puas	9	27
Puas	19	76
Sangat Sangat	12	60
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>167</b>

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan menunjukkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 orang, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 9 orang, responden yang menyatakan puas sebanyak 19 orang, dan sebanyak 12 orang menyatakan sangat puas. Total skor persepsi responden sebesar 167. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 167 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.6 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

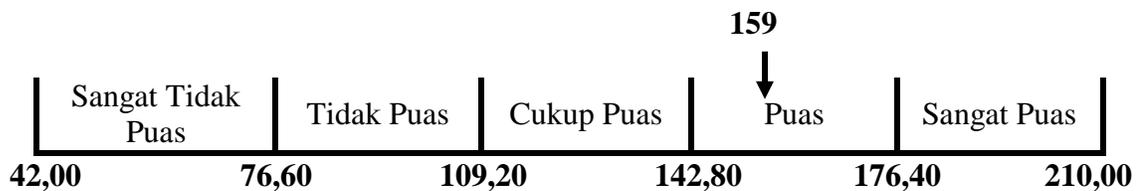
**Gambar 4.6 Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan**

**Tabel 4.8 Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas penyelesaian pekerjaan saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	3	6
Cukup Puas	11	33
Puas	20	80
Sangat Puas	8	40
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>159</b>

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas penyelesaian pekerjaan saat ini menunjukkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 orang, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 11 orang, responden yang menyatakan puas sebanyak 20 orang, dan sebanyak 8 orang menyatakan sangat puas. Total skor persepsi responden sebesar 159. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 159 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.7 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

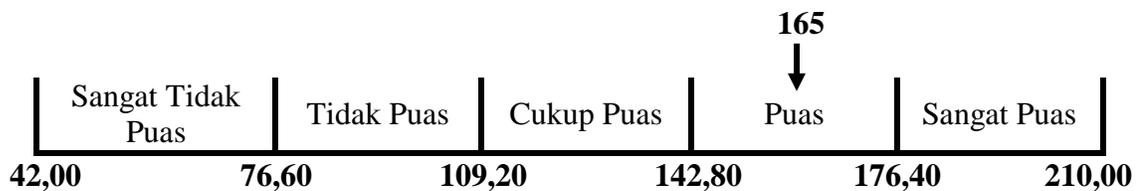
**Gambar 4.7 Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas penyelesaian pekerjaan saat ini**

**Tabel 4.9 Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas perhatian atasan dalam melaksanakan pekerjaan saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	2	4
Cukup Puas	9	27
Puas	21	84
Sangat Sangat	10	40
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>165</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas perhatian atasan dalam melaksanakan pekerjaan saat ini menunjukkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 orang, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 9 orang, responden yang menyatakan puas sebanyak 21 orang, dan sebanyak 10 orang menyatakan sangat puas. Total skor persepsi responden sebesar 165. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 165 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.10 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

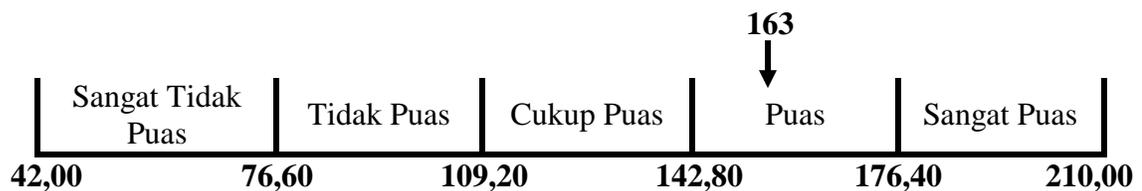
**Gambar 4.8 Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas perhatian atasan dalam melaksanakan pekerjaan saat ini**

**Tabel 4.10 Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas penghargaan diberikan atasan saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	13	39
Puas	21	84
Sangat Sangat	8	40
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>163</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas penghargaan diberikan atasan saat ini menunjukkan responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 13 orang, responden yang menyatakan puas sebanyak 21 orang, dan sebanyak 8 orang menyatakan sangat puas. Total skor persepsi responden sebesar 163. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 163 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.11 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

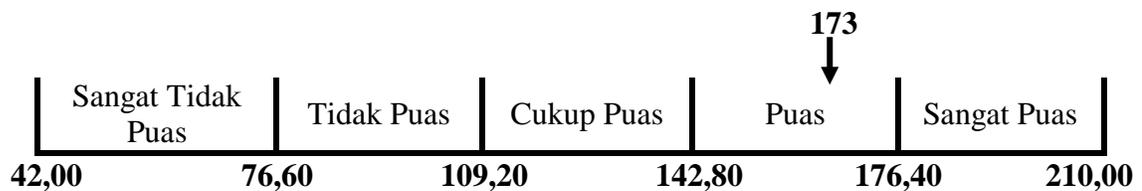
**Gambar 4.9 Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas penghargaan diberikan atasan saat ini**

**Tabel 4.11 Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas atas bantuan diberikan atasan saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sangat Tidak Puas	3	3
Tidak Puas	1	2
Cukup Puas	4	12
Puas	14	56
Sangat Puas	20	100
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>173</b>

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas bantuan diberikan atasan saat ini menunjukkan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 3 orang, responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 4 orang, responden yang menyatakan puas sebanyak 14 orang, dan sebanyak 20 orang menyatakan sangat puas. Total skor persepsi responden sebesar 173. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 173 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.12 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

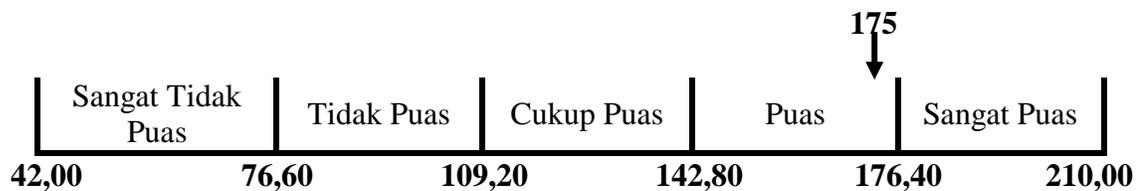
**Gambar 4.10 Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas bantuan diberikan atasan saat ini**

**Tabel 4.12 Persepsi reponden pada indikator tingkat kepuasan atas perhatian rekan kerja saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
<b>Sanga Tidak Puas</b>	0	0
<b>Tidak Puas</b>	1	2
<b>Cukup Puas</b>	6	18
<b>Puas</b>	20	80
<b>Sangat Sangat</b>	15	75
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>175</b>

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas perhatian rekan kerja saat ini menunjukkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 6 orang, responden yang menyatakan puas sebanyak 20 orang, dan sebanyak 15 orang menyatakan sangat puas. Total skor persepsi responden sebesar 175. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 175 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.13 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

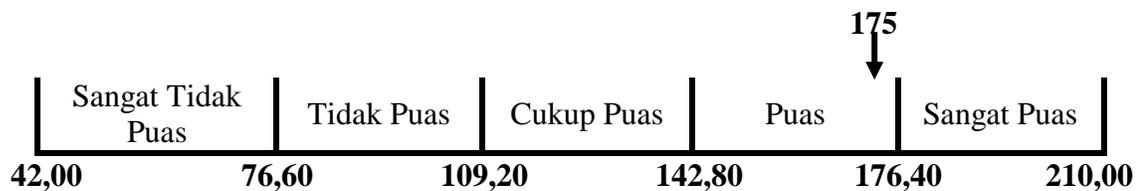
**Gambar 4.11 Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas perhatian rekan kerja saat ini**

**Tabel 4.13 Persepsi repositn pada indikator tingkat kepuasan atas hubungan kerjasama dengan rekan kerja saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
<b>Sanga Tidak Puas</b>	0	0
<b>Tidak Puas</b>	1	2
<b>Cukup Puas</b>	7	21
<b>Puas</b>	18	72
<b>Sangat Sangat</b>	16	80
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>175</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas hubungan kerjasama dengan rekan kerja saat ini menunjukkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 7 orang, responden yang menyatakan puas sebanyak 18 orang, dan sebanyak 16 orang menyatakan sangat puas. Total skor persepsi responden sebesar 175. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 175 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.14 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

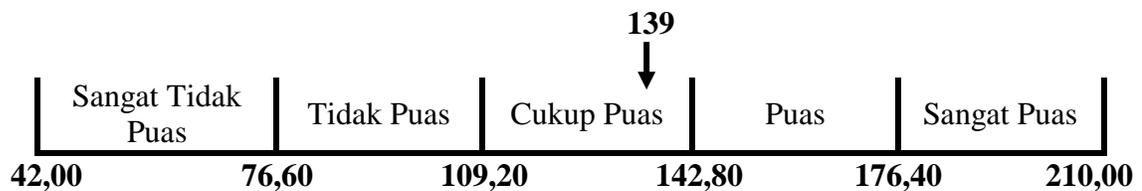
**Gambar 4.12 Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas hubungan kerjasama dengan rekan kerja saat ini**

**Tabel 4.14 Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas kesempatan promosi jabatan yang diberikan saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	8	16
Cukup Puas	16	48
Puas	15	60
Sangat Sangat	3	15
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>139</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas kesempatan promosi jabatan yang diberikan saat ini menunjukkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 8 orang, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 16 orang, responden yang menyatakan puas sebanyak 15 orang, dan sebanyak 3 orang menyatakan sangat puas. Total skor persepsi responden sebesar 139. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 139 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.15 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

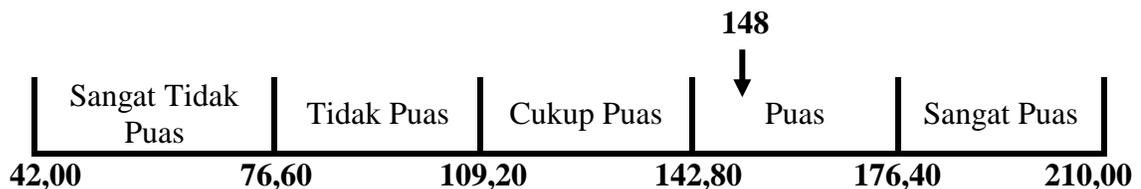
**Gambar 4.13 Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas kesempatan promosi jabatan yang diberikan saat ini**

**Tabel 4.15 Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas kesempatan pengembangan karir yang diberikan saat ini, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sangat Tidak Puas	3	3
Tidak Puas	2	4
Cukup Puas	11	33
Puas	22	88
Sangat Puas	4	20
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>148</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas kesempatan pengembangan karir yang diberikan saat ini menunjukkan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 3 orang, responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 orang, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 11 orang, responden yang menyatakan puas sebanyak 22 orang, dan sebanyak 4 orang menyatakan sangat puas. Total skor persepsi responden sebesar 148. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 148 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.16 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

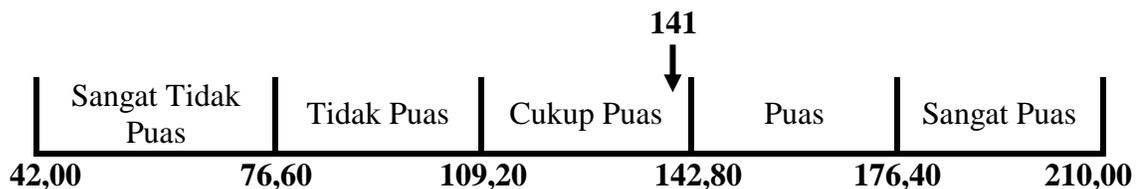
**Gambar 4.14 Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas kesempatan pengembangan karir yang diberikan saat ini**

**Tabel 4.16 Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas gaji yang diterima setiap bulan sudah sesuai harapan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Puas	1	1
Tidak Puas	8	16
Cukup Puas	13	39
Puas	15	60
Sangat Sangat	5	25
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>141</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas gaji yang diterima setiap bulan sudah sesuai harapan menunjukkan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 8 orang, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 13 orang, responden yang menyatakan puas sebanyak 15 orang, dan sebanyak 5 orang menyatakan sangat puas. Total skor persepsi responden sebesar 141. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 141 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.17 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

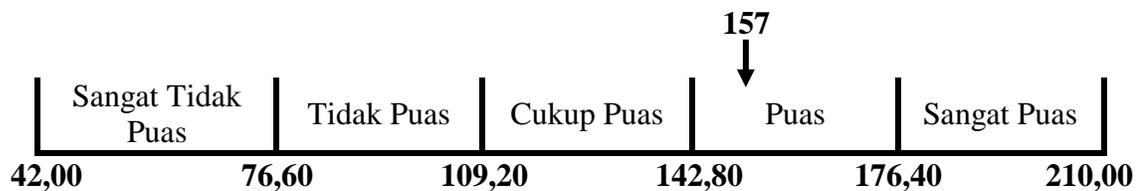
**Gambar 4.15 Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas gaji yang diterima setiap bulan sudah sesuai harapan**

**Tabel 4.17 Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas bonus yang diterima setiap bulan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sangat Tidak Puas	1	1
Tidak Puas	5	10
Cukup Puas	7	21
Puas	20	80
Sangat Puas	9	45
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>157</b>

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas bonus yang diterima setiap bulan menunjukkan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 orang, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 7 orang, responden yang menyatakan puas sebanyak 20 orang, dan sebanyak 9 orang menyatakan sangat puas. Total skor persepsi responden sebesar 157. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 157 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.18 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

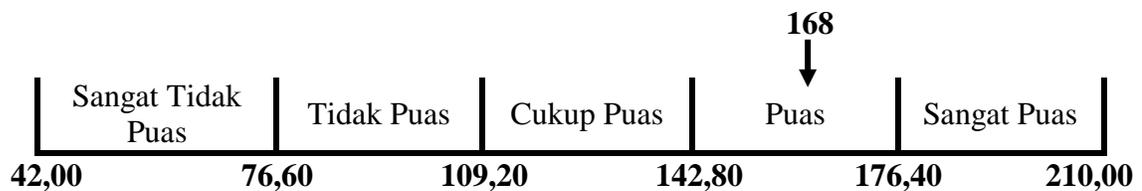
**Gambar 4.16 Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas bonus yang diterima setiap bulan**

**Tabel 4.18 Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas keadilan insentif yang diberikan perusahaan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sangat Tidak Puas	1	1
Tidak Puas	1	2
Cukup Puas	7	21
Puas	21	84
Sangat Puas	12	60
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>168</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas keadilan insentif yang diberikan perusahaan menunjukkan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 7 orang, responden yang menyatakan puas sebanyak 21 orang, dan sebanyak 12 orang menyatakan sangat puas. Total skor persepsi responden sebesar 168. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 168 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.19 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

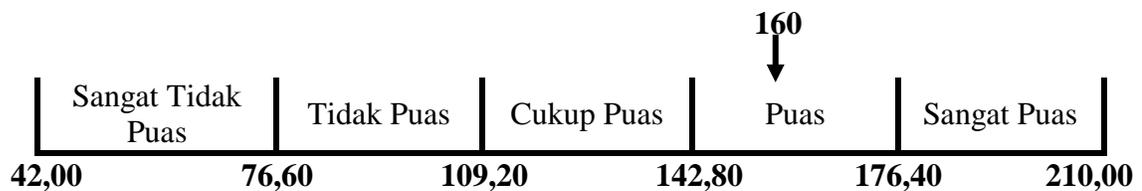
**Gambar 4.17 Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas keadilan insentif yang diberikan perusahaan**

**Tabel 4.19 Persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas tunjangan yang diberikan perusahaan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Puas	1	1
Tidak Puas	2	4
Cukup Puas	9	27
Puas	22	88
Sangat Sangat	8	40
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>160</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kepuasan atas tunjangan yang diberikan perusahaan menunjukkan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 orang, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 9 orang, responden yang menyatakan puas sebanyak 22 orang, dan sebanyak 8 orang menyatakan sangat puas. Total skor persepsi responden sebesar 160. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 160 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.20 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

**Gambar 4.18 Garis Kontinum indikator tingkat kepuasan atas tunjangan yang diberikan perusahaan**

Secara umum kepuasan kerja pada Hotel Harper Purwakarta dapat dilihat pada tabel 4.20 di bawah.

**Tabel 4.20**  
**Persepsi Responden pada Kepuasan Kerja**

No.	Pertanyaan	Frekuensi					Skor	Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5			
		STP	TP	CP	P	SP			
1.	Apakah Bapak/Ibu merasa puas pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan yang Bapak/Ibu dimiliki?	0	2	9	19	12	167	3,98	Puas

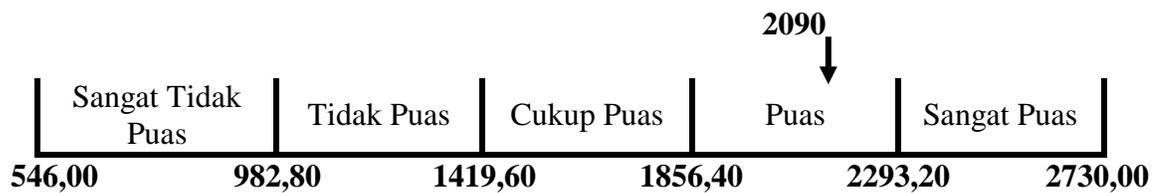
No.	Pertanyaan	Frekuensi					Skor	Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5			
		STP	TP	CP	P	SP			
2.	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas penyelesaian pekerjaan saat ini ?	0	3	11	20	8	159	3,79	Puas
3.	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas perhatian atasan dalam melaksanakan pekerjaan saat ini ?	0	2	9	21	10	165	3,93	Puas
4.	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas penghargaan diberikan atasan saat ini ?	0	0	13	21	8	163	3,88	Puas
5.	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas bantuan diberikan atasan saat ini ?	3	1	4	14	20	173	4,12	Puas
6.	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas perhatian rekan kerja saat ini?	0	1	6	20	15	175	4,17	Puas
7.	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas hubungan kerjasama dengan rekan kerja saat ini?	0	1	7	18	16	175	4,17	Puas
8.	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas kesempatan promosi jabatan yang diberikan saat ini?	0	8	16	15	3	139	3,31	Cukup Puas
9.	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas kesempatan pengembangan karir yang diberikan saat ini?	3	2	11	22	4	148	3,52	Puas
10.	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas gaji yang diterima setiap bulan sudah sesuai harapan?	1	8	13	15	5	141	3,36	Cukup Puas
11.	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas bonus yang Bapak/Ibu terima	1	5	7	20	9	157	3,74	Puas

No.	Pertanyaan	Frekuensi					Skor	Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5			
		STP	TP	CP	P	SP			
	setiap bulan?								
12	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas keadilan insentif yang diberikan perusahaan?	1	1	7	21	12	168	4,00	Puas
13	Apakah Bapak/Ibu merasa puas atas tunjangan yang diberikan perusahaan?	1	2	9	22	8	160	3,81	Puas
<b>Total Frekuensi</b>		<b>10</b>	<b>36</b>	<b>122</b>	<b>248</b>	<b>130</b>	<b>2090</b>	<b>3,83</b>	<b>Puas</b>
<b>Persentasi Frekuensi</b>		<b>1,83</b> %	<b>6,59</b> %	<b>22,3</b> 4%	<b>45,4</b> 2%	<b>23,8</b> 1%			
<b>Total Skor</b>		<b>10</b>	<b>72</b>	<b>366</b>	<b>992</b>	<b>650</b>			
<b>Persentasi Total Skor</b>		<b>0,48</b> %	<b>3,44</b> %	<b>17,5</b> 1%	<b>47,4</b> 6%	<b>31,1</b> 0%			

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan persepsi responden yang diuraikan di atas, maka hasil persepsi responden mengenai kepuasan kerja pada Hotel Harper Purwakarta yang diukur dengan tiga belas indikator menunjukkan bahwa 1,83% responden menyatakan sangat tidak puas, 6,59% menyatakan tidak puas, 22,34% responden menyatakan cukup puas, 45,42% responden menyatakan puas, dan 23,81% responden yang menyatakan sangat puas. Skor tertinggi sebesar 175 dengan rata-rata 4,17 berada pada dimensi kepuasan atas rekan kerja terutama yang diukur dengan indikator tingkat kepuasan atas perhatian dan bekerjasama dengan rekan kerja, sedangkan skor terendah sebesar 139 dengan rata-rata sebesar 3,31 terdapat pada dimensi kepuasan atas promosi terutama yang diukur dengan indikator tingkat kepuasan atas kesempatan promosi jabatan yang diberikan.

Variabel kepuasan kerja secara keseluruhan memiliki total skor sebesar 2090. Berdasarkan Garis Kontinum Variabel Kepuasan Kerja (Gambar 3.1), maka total skor kepuasan kerja sebesar 2090 berada pada interval 1856,40 – 2293,20 dengan kategori “Puas” seperti terlihat pada Gambar 4.6 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

**Gambar 4.19 Garis Kontinum Kepuasan Kerja**

#### 4.1.4.2 Persepsi Responden pada Kinerja Karyawan

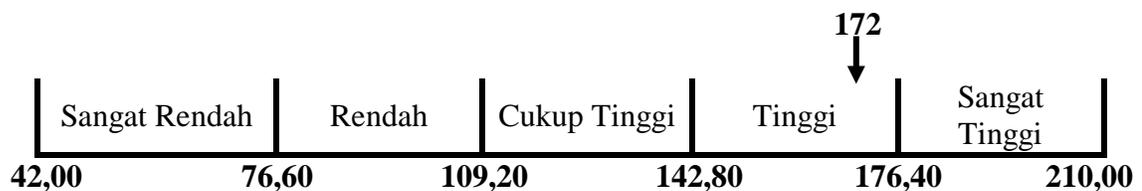
Kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Adapun skor tertinggi dan terendah dari setiap indikator variabel Kinerja Karyawan yaitu skor tertinggi  $5 \times 42 = 210$ , sedangkan skor terendah  $1 \times 42 = 51$ , skor tersebut dipergunakan untuk menentukan bobot setiap indikator dari variabel Kinerja Karyawan dengan rentang skor 33,60. Untuk lebih jelasnya mengenai persepsi responden pada kinerja karyawan pada Hotel Harper Purwakarta berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban kuesioner kepada 42 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.21 Persepsi responden pada indikator tingkat hasil kerja yang dicapai sesuai dengan target pekerjaan yang diberikan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2
Cukup Setuju	8	24
Setuju	19	76
Sangat Setuju	14	70
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>172</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.21 di atas, Persepsi responden pada indikator tingkat hasil kerja yang dicapai sesuai dengan target pekerjaan yang diberikan menunjukkan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 8 orang, responden yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang, dan sebanyak 14 orang menyatakan sangat setuju. Total skor persepsi responden sebesar 172. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 172 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Tinggi” seperti terlihat pada Gambar 4.20 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

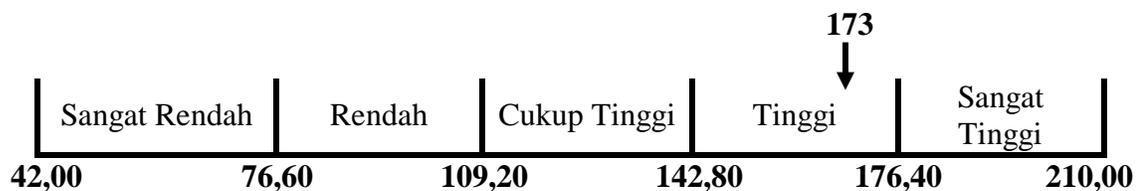
**Gambar 4.20 Garis Kontinum indikator tingkat hasil kerja yang dicapai sesuai dengan target pekerjaan yang diberikan**

**Tabel 4.22 Persepsi responden pada tingkat hasil pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2
Cukup Setuju	6	18
Setuju	22	88
Sangat Setuju	13	65
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>173</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.22 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat hasil pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan menunjukkan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 6 orang, responden yang menyatakan setuju sebanyak 22 orang, dan sebanyak 13 orang menyatakan sangat setuju. Total skor persepsi responden sebesar 173. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 173 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Tinggi” seperti terlihat pada Gambar 4.21 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

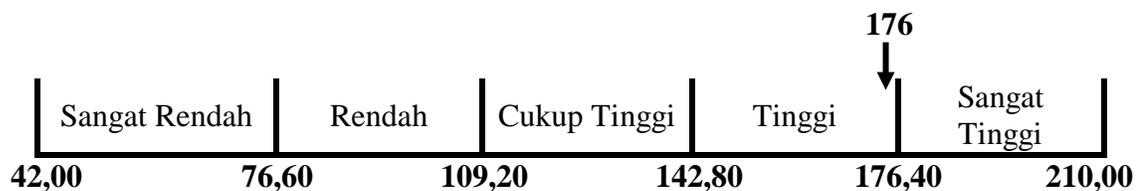
**Gambar 4.21 Garis Kontinum indikator tingkat hasil pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan**

**Tabel 4.23. Persepsi responden pada tingkat kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Cukup Setuju	8	24
Setuju	18	72
Sangat Setuju	16	80
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>176</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.23 di atas, persepsi responden pada indikator tingkat kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan menunjukkan responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 8 orang, responden yang menyatakan setuju sebanyak 18 orang, dan sebanyak 16 orang menyatakan sangat setuju. Total skor persepsi responden sebesar 176. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 176 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Tinggi” seperti terlihat pada Gambar 4.22 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

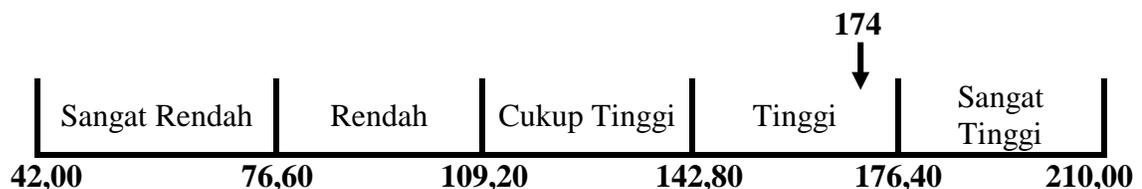
**Gambar 4.22 Garis Kontinum indikator tingkat kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan**

**Tabel 4.24 Persepsi responden pada tingkat kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan benar, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Cukup Setuju	8	24
Setuju	20	80
Sangat Setuju	14	70
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>174</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, persepsi responden pada indikator tingkat kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan benar menunjukkan responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 8 orang, responden yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang, dan sebanyak 14 orang menyatakan sangat setuju. Total skor persepsi responden sebesar 174. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 176 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Tinggi” seperti terlihat pada Gambar 4.23 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

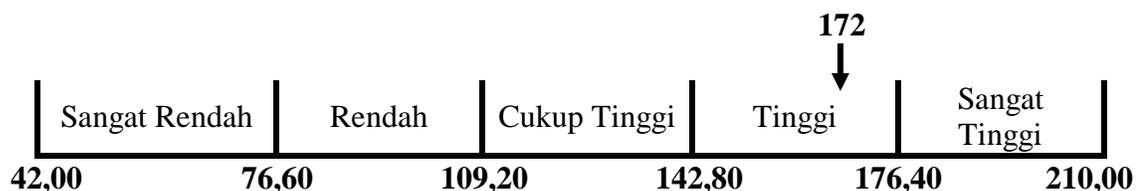
**Gambar 4.23 Garis Kontinum indikator tingkat kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan benar**

**Tabel 4.25 Persepsi responden pada tingkat kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan cepat, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Setuju	1	1
Tidak Setuju	0	0
Cukup Setuju	10	30
Setuju	14	56
Sangat Setuju	17	85
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>172</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, persepsi responden pada indikator tingkat kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan cepat menunjukkan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 10 orang, responden yang menyatakan setuju sebanyak 14 orang, dan sebanyak 17 orang menyatakan sangat setuju. Total skor persepsi responden sebesar 172. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 172 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Tinggi” seperti terlihat pada Gambar 4.24 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

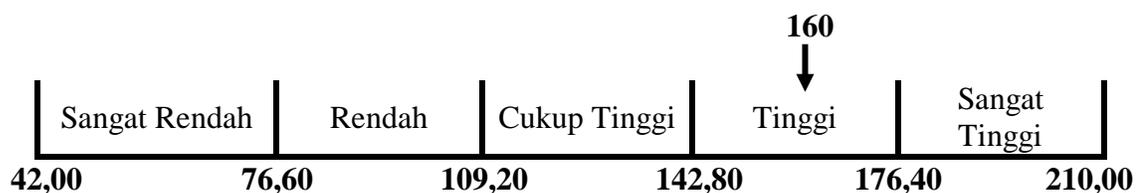
**Gambar 4.24 Garis Kontinum indikator tingkat kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan cepat**

**Tabel 4.26 Persepsi responden pada tingkat melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	4
Cukup Setuju	11	33
Setuju	22	88
Sangat Setuju	7	35
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>160</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, persepsi responden pada indikator tingkat melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu menunjukkan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang, responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 11 orang, responden yang menyatakan setuju sebanyak 22 orang, dan sebanyak 7 orang menyatakan sangat setuju. Total skor persepsi responden sebesar 160. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 160 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Tinggi” seperti terlihat pada Gambar 4.25 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

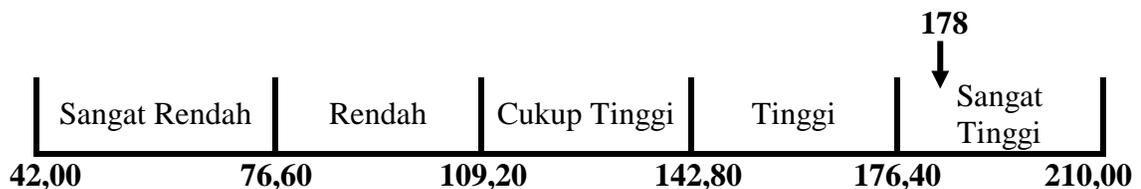
**Gambar 4.25 Garis Kontinum indikator tingkat kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan cepat**

**Tabel 4.27 Persepsi responden pada tingkat datang ditempat kerja dengan tepat waktu, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Cukup Setuju	7	21
Setuju	18	72
Sangat Setuju	17	85
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>178</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.27 diatas, persepsi responden pada indikator tingkat datang ditempat kerja dengan tepat waktu menunjukkan responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 7 orang, responden yang menyatakan setuju sebanyak 18 orang, dan sebanyak 17 orang menyatakan sangat setuju. Total skor persepsi responden sebesar 178. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 178 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “ Sangat Tinggi” seperti terlihat pada Gambar 4.26 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

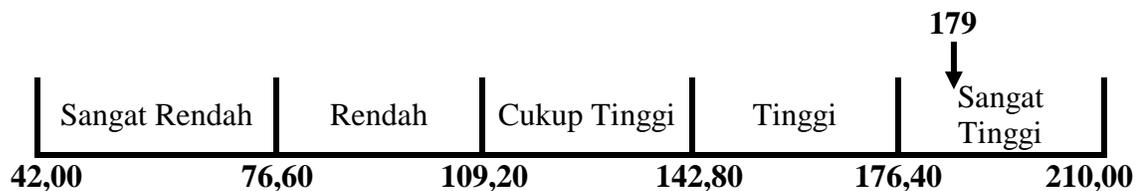
**Gambar 4.26 Garis Kontinum indikator tingkat datang ditempat kerja dengan tepat waktu**

**Tabel 4.28 Persepsi responden pada tingkat hadir untuk bekerja dengan tepat waktu, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
<b>Sanga Tidak Setuju</b>	1	1
<b>Tidak Setuju</b>	0	0
<b>Cukup Setuju</b>	6	18
<b>Setuju</b>	15	60
<b>Sangat Setuju</b>	20	100
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>179</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.28 diatas, persepsi responden pada indikator tingkat hadir untuk bekerja dengan tepat waktu menunjukkan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 6 orang, responden yang menyatakan setuju sebanyak 15 orang, dan sebanyak 20 orang menyatakan sangat setuju. Total skor persepsi responden sebesar 179. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 179 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “ Sangat Tinggi” seperti terlihat pada Gambar 4.27 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

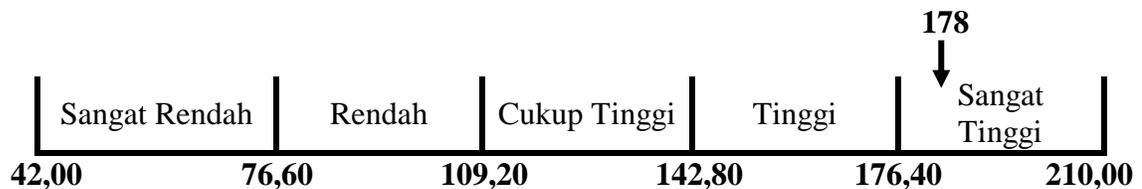
**Gambar 4.27 Garis Kontinum indikator pada tingkat hadir untuk bekerja dengan tepat waktu**

**Tabel 4.29 Persepsi responden pada tingkat bekerjasama dengan sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sangat Tidak Setuju	1	1
Tidak Setuju	0	0
Cukup Setuju	4	12
Setuju	20	80
Sangat Setuju	17	85
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>179</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, persepsi repositnden pada indikator tingkat bekerjasama dengan sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan menunjukkan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 4 orang, responden yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang, dan sebanyak 17 orang menyatakan sangat setuju. Total skor persepsi responden sebesar 178. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 179 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “ Sangat Tinggi” seperti terlihat pada Gambar 4.28 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

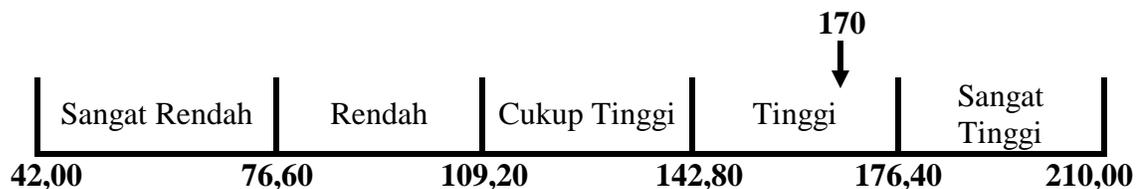
**Gambar 4.28 Garis Kontinum indikator pada tingkat bekerjasama dengan sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan**

**Tabel 4.30 Persepsi responden pada tingkat bekerjasama dengan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan, Hotel Harper Purwakarta, 2018 (n=42)**

Persepsi	Frekuensi (Orang)	Skor (FxSkala)
Sanga Tidak Setuju	1	1
Tidak Setuju	1	2
Cukup Setuju	8	24
Setuju	17	68
Sangat Setuju	15	75
<b>Total Skor</b>	<b>42</b>	<b>179</b>

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner, (Lampiran VI, 2018)

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, persepsi responden pada indikator tingkat bekerjasama dengan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan menunjukkan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang, responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 8 orang, responden yang menyatakan setuju sebanyak 17 orang, dan sebanyak 15 orang menyatakan sangat setuju. Total skor persepsi responden sebesar 170. Berdasarkan Garis Kontinum indikator, maka total skor sebesar 170 berada pada interval 142,80-176,40 dengan kategori “Tinggi” seperti terlihat pada Gambar 4.29 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

**Gambar 4.29 Garis Kontinum indikator pada tingkat bekerjasama dengan sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan**

Secara umum Kinerja karyawan pada Hotel Harper Purwakarta dapat dilihat pada tabel 4.31 di bawah.

**Tabel 4.31**  
**Persepsi Responden pada Kinerja Karyawan**

No.	Pernyataan	Frekuensi					Skor	Rata-Rata	Ket
		1	2	3	4	5			
		STS	TS	CS	S	SS			
1.	Hasil kerja yang Bapak/Ibu capai sesuai dengan target pekerjaan yang diberikan.	0	1	8	19	14	172	4,10	Tinggi
2.	Hasil pekerjaan yang Bapak/Ibu sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan	0	1	6	22	13	173	4,12	Tinggi
3.	Bapak/Ibu mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan	0	0	8	18	16	176	4,19	Tinggi
4.	Bapak/Ibu selalu menyelesaikan pekerjaan dengan benar	0	0	8	20	14	174	4,14	Tinggi
5.	Dalam melaksanakan pekerjaan, Bapak/Ibu lebih selalu menyelesaikan dengan cepat.	1	0	10	14	17	172	4,10	Tinggi
6.	Dalam melaksanakan pekerjaan, Bapak/Ibu lebih selalu menyelesaikan dengan tepat waktu.	0	2	11	22	7	160	3,81	Tinggi

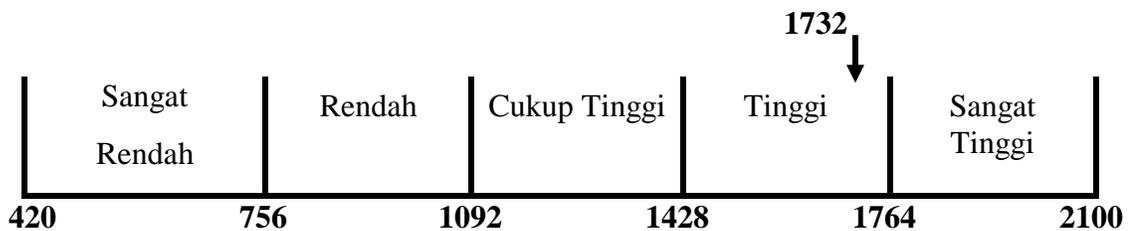
No.	Pernyataan	Frekuensi					Skor	Rata-Rata	Ket
		1	2	3	4	5			
		STS	TS	CS	S	SS			
7.	Bapak/Ibu selalu datang ditempat kerja dengan tepat waktu	0	0	7	18	17	178	4,24	Sangat Tinggi
8	Bapak/Ibu selalu hadir untuk bekerja dengan tepat waktu	1	0	6	15	20	179	4,26	Sangat Tinggi
9	Bapak/Ibu selalu mampu bekerjasama dengan sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	1	0	4	20	17	178	4,24	Sangat Tinggi
10	Bapak/Ibu selalu mampu bekerjasama dengan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan	1	1	8	17	15	170	4,05	Tinggi
<b>Frekuensi</b>		<b>4</b>	<b>5</b>	<b>76</b>	<b>185</b>	<b>150</b>	<b>1732</b>	<b>4,13</b>	<b>Tinggi</b>
<b>Persentasi Frekuensi</b>		<b>0,95%</b>	<b>1,19%</b>	<b>18,10%</b>	<b>44,05%</b>	<b>35,71%</b>			
<b>Total Skor</b>		<b>4</b>	<b>10</b>	<b>228</b>	<b>740</b>	<b>750</b>			
<b>Persentasi Total Skor</b>		<b>0,23%</b>	<b>0,58%</b>	<b>13,16%</b>	<b>42,73%</b>	<b>43,30%</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan persepsi responden yang diuraikan di atas, maka hasil persepsi responden mengenai kinerja karyawan pada Hotel Harper Purwakarta yang diukur dengan sepuluh indikator menunjukkan bahwa 0,95% responden menyatakan sangat tidak setuju, 1,19% menyatakan tidak setuju, 18,10% responden menyatakan cukup setuju, 44,05% responden menyatakan puas, dan 35,71% responden yang menyatakan sangat setuju. Skor tertinggi sebesar 179 dengan rata-rata 4,26 adalah pada dimensi

kehadiran terutama yang diukur dengan indikator tingkat selalu hadir untuk bekerja dengan tepat waktu, sedangkan skor terendah sebesar 160 dengan rata-rata sebesar 3,81 pada dimensi ketepatan waktu terutama yang diukur dengan indikator tingkat melaksanakan dan menyelesaikan dengan tepat waktu.

Variabel kinerja karyawan secara keseluruhan memiliki total skor sebesar 1732. Berdasarkan Garis Kontinum Variabel Kinerja Karyawan (Gambar 3.2), maka total skor kinerja karyawan sebesar 1732 berada pada interval 1428 – 1764 dengan kategori “Tinggi” seperti terlihat pada Gambar 4.30 di bawah.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

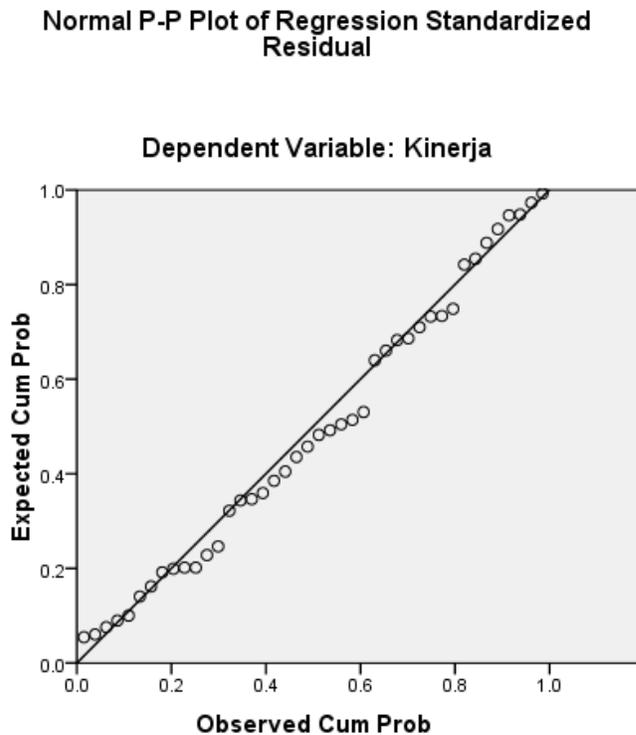
**Gambar 4.30 Garis Kontinum Kinerja Karyawan**

## 4.1.5 Uji Klasik

### 4.1.5.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah sebaran data variabel dan residual dalam model regresi berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik harus memiliki variabel bebas, variabel terikat residual yang berdistribusi secara normal. Dalam penelitian uji normal dengan menggunakan grafik *probability plot* (*P-P Plot*) dan uji *kolmogorov-smirnov*.

Pengujian normalitas dengan grafik *probability plot* (*P-P Plot*) yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 20.0 seperti terlihat pada gambar 4.31 di bawah ini.



Sumber: Hasil engolahan Data, 2018

**Gambar 4.31 Probability Plots (*P-P Plots*)**

Berdasarkan gambar grafik *probability plots* di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik atau data residual menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, hasil tersebut menunjukkan bahwa residual dalam model regresi berdistribusi normal.

Selanjutnya untuk menguji normalitas data sebagai penguat hasil uji grafik *probability plots* dapat digunakan uji *One sample kolmogorov-smirnov*. Berdasarkan

hasil pengolahan data dengan uji *One sample kolmogorov-smirnov* dengan menggunakan SPSS 20 diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 4.31 di bawah ini.

**Tabel 4.32**  
**Hasil Pengujian Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Kepuasan	Kinerja	Standardized Residual
	N	42	42	42
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	39.596487	30.572919	.0000000
	Std. Deviation	6.1894792	5.5069388	.98772960
	Most Extreme Differences	Absolute	.123	.112
Positive		.123	.112	.088
Negative		-.075	-.083	-.052
	Kolmogorov-Smirnov Z	.794	.728	.571
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.554	.665	.900

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel *One sample Kolmogrov-smirnov* diperoleh angka probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 atau menggunakan taraf signifikansi 5%. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas, menggunakan pedoman sebagai berikut:

- Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka distribusi data adalah tidak normal.
- Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka distribusi data adalah normal.

**Tabel 4.33**  
**Keputusan Uji Normalitas Data**

No.	Variabel	Nilai Asymp. Sig. (2-tailed)	Taraf Signifikansi	Keputusan Uji
1	Kepuasan Kerja (X)	0.554	0.05	Normal
2	Kinerja Karyawan (Y)	0.665	0.05	Normal
3		0.900	0.05	Normal

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

#### 4.1.5.2 Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas dilakukan dengan pengujian menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.

**Tabel 4.34 Hasil Pengujian Linieritas**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KINERJA * KEPUASAN	Between Groups	(Combined)	1447.752	38	38.099	.930	.629
		Linearity	699.051	1	699.051	17.058	.026
		Deviation from Linearity	748.701	37	20.235	.494	.873
		Within Groups	122.944	3	40.981		
		Total	4917.246	41			

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel 4.34 hasil pengujian linieritas di atas, diperoleh nilai signifikansi (*Sig.*) *Linearity* sebesar 0,026 yang lebih kecil dari 0,05 (*Sig.*) *Linearity* < 0,05) dan sebaliknya nilai signifikan (*Sig.*) *Deviation from Linearity* (0,873) yang lebih besar dari 0,05 (*Sig.*) *Deviation from Linearity* > 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variable kepuasan kerja dan kinerja karyawan memiliki hubungan linear secara signifikan.

#### 4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian pada penelitian ini menggunakan uji *glejser*, yaitu dengan meregresikan residual yang dimutlakan (absolut) sebagai variabel dependen dengan variabel kepuasan kerja sebagai variabel independen. Berdasarkan uji *Glejser* dengan menggunakan SPSS 20 diperoleh model regresi sebagai berikut.

**Tabel 4.35**  
**Hasil Pengujian Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.538	2.467		1.029	.310
	Kepuasan	.019	.062	.048	.304	.763

a. Dependent Variable: ABSRES

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil statistik dari output SPSS diatas diketahui nilai signifikan (*Sig.*) variabel kepuasan kerja sebesar 0,763. Karena nilai signifikan (*Sig.*) variabel kepuasan kerja lebih dari 0,05 ( $\text{Sig.} > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedasitas.

#### 4.1.6 Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan, digunakan analisis korelasi pearson (*product moment*). Berikut ini adalah hasil pengolahan program SPSS untuk koefisien korelasi mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.

**Tabel 4.36 Koefisien Korelasi**

		Correlations	
		Kepuasan	Kinerja
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	42	42
Kinerja	Pearson Correlation	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	42	42

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

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan analisis korelasi di atas diperoleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,683, yang berarti besarnya korelasi antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan sebesar 0,683. Berdasarkan Interpretasi Koefisien Korelasi (Tabel 4.36)

maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan memiliki hubungan yang kuat dengan nilai korelasi sebesar 0,667.

#### 4.1.7 Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila variabel independen berubah-ubah. Berdasarkan pada hubungan satu variabel independen dengan satu variabel dependen, maka analisis Regresi Linier Sederhana dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil regresi antara variabel kepuasan kerja dengan kinerja karyawan, seperti terlihat pada tabel 4.37 di bawah ini.

**Tabel 4.37 Regresi Linier Sederhana**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.070	4.199		1.684	.100
	Kepuasan	.594	.105	.667	5.664	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan tabel 4.37 di atas maka persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$\text{Kinerja} = 7.070 + 0,594 * \text{Kepuasan}$$

Nilai konstanta 7.070 memiliki arti bahwa ketika kepuasan kerja bernilai nol atau kinerja karyawan tidak dipengaruhi oleh kepuasan kerja, maka rata-rata kinerja karyawan bernilai 7,070. Selanjutnya koefisien regresi 0.594 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (kepuasan kerja) menggambarkan bahwa arah hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan adalah positif, sehingga setiap kenaikan satu satuan unit kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,594.

#### 4.1.8 Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan adalah menggunakan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil pengolahan SPSS untuk koefisien determinasi antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan ditunjukkan seperti pada tabel 4.38 di bawah ini.

**Tabel 4.38 Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.667 <sup>a</sup>	.445	.431	4.1533246

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan tabel diatas, untuk mendapatkan hasil koefisien determinasi besarnya kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan digunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 KD &= r^2 \times 100\% \\
 &= (0,667)^2 \times 100\% \\
 &= 44,50\%
 \end{aligned}$$

Koefisien determinasi dari hasil perhitungan didapat sebesar 44,50%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan mampu dijelaskan oleh kepuasan kerja dengan kontribusi sebesar 44,50%, sedangkan sisanya sebesar 55,50% kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

#### 4.1.9 Pengujian Hipotesis (Uji-t)

Setelah melakukan analisis data, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengolahan SPSS untuk pengujian hipotesis ditunjukkan seperti pada tabel 4.39 di bawah ini.

**Tabel 4.39 Uji Hipotesis (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.070	4.199		1.684	.100
	Kepuasan	.594	.105	.667	5.664	.000

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.070	4.199		1.684	.100
	Kepuasan	.594	.105	.667	5.664	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

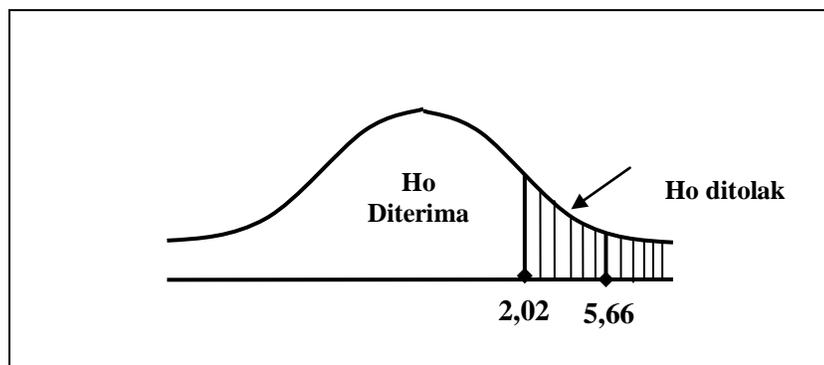
Berdasarkan tabel 4.39 diperoleh data sebagai berikut:

- Nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 5,664 dengan nilai Probabilitas (*Sig.*) sebesar 0,000
- Nilai  $t_{tabel}$  pada signifikansi 5% dan derajat kebebasan ( $dk$ ) = 40 adalah sebesar 2,021.

Sehingga berdasarkan kriteria pengujian:

- Jika  $t_{hitung}$  (5,664) >  $t_{tabel}$  (2,021) dan *Sig.* (0,000) < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Selanjut pengujian hipotesis statistik di atas dapat digambarkan dengan menggunakan kurva  $t$  seperti terlihat pada gambar 4.32 di bawah ini.



Sumber: Data diolah, 2018

Gambar 4.32 Kurva Uji  $t$

Sehingga berdasarkan kedua hasil pengujian di atas, baik secara uji statistik maupun uji dengan kurva t dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan Terdapat Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan adalah terbukti atau diterima.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Kepuasan Kerja pada Hotel Harper Purwakarta**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dimiliki karyawan Hotel Harper Purwakarta pada umumnya sudah puas, secara klasifikasi penilaian ukuran kepuasan kerja (Gambar 4.19) memiliki total skor 2090 yang berada pada interval skor antara 1856,40 – 2293,20 dengan klasifikasi puas. Adapun pembahasan mengenai kepuasan kerja yang diukur dengan tigabelas indikator yang dijadikan alat ukur kepuasan kerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan karyawan atas pekerjaan saat ini yang sesuai dengan kemampuannya sudah dirasakan puas oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 167 dengan rata-rata 3,98 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 3,83. Sehingga kepuasan karyawan atas pekerjaan saat ini yang sesuai dengan kemampuannya harus dapat dipertahankan oleh Hotel Harper Purwakarta.
2. Tingkat kepuasan atas penyelesaian pekerjaan sudah dirasakan puas oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 159 dengan rata-rata 3,79 di bawah rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 3,83. Sehingga kepuasan atas

penyelesaian pekerjaan harus mendapat perhatian dan peningkatan dari Hotel Harper Purwakarta.

3. Tingkat kepuasan atas perhatian atasan dalam melaksanakan pekerjaan sudah dirasakan puas oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 165 dengan rata-rata 3,93 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 3,83. Sehingga kepuasan atas perhatian atasan dalam melaksanakan pekerjaan harus dapat dipertahankan oleh Hotel Harper Purwakarta.
4. Tingkat kepuasan atas penghargaan diberikan atasan saat ini sudah dirasakan puas oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 163 dengan rata-rata 3,88 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 3,83. Sehingga kepuasan atas penghargaan diberikan atasan harus dapat dipertahankan oleh Hotel Harper Purwakarta.
5. Tingkat kepuasan atas bantuan diberikan atasan saat ini sudah dirasakan puas oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 173 dengan rata-rata 4,12 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 3,83. Sehingga kepuasan atas bantuan diberikan atasan harus dapat dipertahankan oleh Hotel Harper Purwakarta.
6. Tingkat kepuasan atas perhatian rekan kerja saat ini sudah dirasakan puas oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 175 dengan rata-rata 4,17 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 3,83. Sehingga kepuasan atas perhatian rekan kerja harus dapat dipertahankan oleh Hotel Harper Purwakarta.
7. Tingkat kepuasan atas hubungan kerjasama dengan rekan kerja saat ini sudah dirasakan puas oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 175

dengan rata-rata 4,17 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 3,83. Sehingga kepuasan atas hubungan kerjasama dengan rekan kerja harus dapat dipertahankan oleh Hotel Harper Purwakarta.

8. Tingkat kepuasan atas kesempatan promosi jabatan yang diberikan saat ini sudah dirasakan cukup puas oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 139 dengan rata-rata 3,31 di bawah rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 3,83. Sehingga kepuasan atas kesempatan promosi jabatan yang diberikan harus mendapat perhatian dan peningkatan dari Hotel Harper Purwakarta.
9. Tingkat kepuasan atas kesempatan pengembangan karir yang diberikan saat ini sudah dirasakan puas oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 148 dengan rata-rata 3,52 di bawah rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 3,83. Sehingga kepuasan atas kesempatan pengembangan karir yang diberikan harus mendapat perhatian dan peningkatan dari Hotel Harper Purwakarta.
10. Tingkat kepuasan atas gaji yang diterima setiap bulan sudah sesuai harapan sudah dirasakan cukup puas oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 141 dengan rata-rata 3,36 di bawah rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 3,83. Sehingga kepuasan atas gaji yang diterima setiap bulan oleh karyawan harus mendapat perhatian dan peningkatan dari Hotel Harper Purwakarta.
11. Tingkat kepuasan atas bonus yang diterima setiap bulan sudah dirasakan puas oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 157 dengan rata-rata 3,74 di bawah rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 3,83. Sehingga kepuasan

atas bonus yang diterima setiap bulan oleh karyawan harus mendapat perhatian dan peningkatan dari Hotel Harper Purwakarta.

12. Tingkat kepuasan atas keadilan insentif yang diberikan perusahaan sudah dirasakan puas oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 168 dengan rata-rata 4,00 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 3,83. Sehingga kepuasan atas keadilan insentif yang diberikan perusahaan harus dapat dipertahankan oleh Hotel Harper Purwakarta.
13. Tingkat kepuasan atas tunjangan yang diberikan perusahaan sudah dirasakan puas oleh karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 160 dengan rata-rata 3,81 di bawah rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 3,83. Sehingga kepuasan atas tunjangan yang diberikan perusahaan harus mendapat perhatian dan peningkatan dari Hotel Harper Purwakarta.

#### **4.2.2 Kinerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan Hotel Harper Purwakarta pada umumnya sudah relatif tinggi, secara klasifikasi penilaian ukuran kinerja karyawan (Gambar 4.30) memiliki total skor 1732 yang berada pada interval skor antara 1428 – 1764 dengan klasifikasi tinggi. Adapun pembahasan mengenai kinerja karyawan yang diukur dengan sepuluh indikator yang dijadikan alat ukur kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat hasil kerja yang dicapai karyawan yang sesuai dengan target pekerjaan yang diberikan sudah relatif tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar

172 dengan rata-rata 4,10 di bawah rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 4,13. Sehingga kinerja karyawan dalam pencapaian hasil kerja karyawan yang sesuai dengan target pekerjaan yang diberikan harus mendapatkan perhatian untuk ditingkat oleh Hotel Harper Purwakarta.

2. Tingkat hasil pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan sudah relatif tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 173 dengan rata-rata 4,12 di bawah rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 4,13. Sehingga kinerja karyawan dalam pencapaian hasil kerja karyawan yang dengan tanggungjawab yang diberikan harus mendapatkan perhatian untuk ditingkat oleh Hotel Harper Purwakarta.
3. Tingkat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan sudah relatif tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 176 dengan rata-rata 4,19 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 4,13. Sehingga kinerja karyawan dalam kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan harus dapat dipertahankan oleh Hotel Harper Purwakarta.
4. Tingkat kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan benar sudah relatif tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 174 dengan rata-rata 4,14 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 4,13. Sehingga kinerja karyawan dalam kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan benar harus dapat dipertahankan oleh Hotel Harper Purwakarta.

5. Tingkat kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan cepat sudah relatif tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 172 dengan rata-rata 4,10 di bawah rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 4,13. Sehingga kinerja karyawan dalam kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan cepat harus mendapatkan perhatian untuk ditingkat oleh Hotel Harper Purwakarta.
6. Tingkat melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu sudah relatif tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 160 dengan rata-rata 3,81 di bawah rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 4,13. Sehingga kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu harus mendapatkan perhatian untuk ditingkat oleh Hotel Harper Purwakarta.
7. Tingkat kedatangan ditempat kerja dengan tepat waktu sudah relatif sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 178 dengan rata-rata 4,24 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 4,13. Sehingga kinerja karyawan dalam kedatangan ditempat kerja dengan tepat waktu harus dapat dipertahankan oleh Hotel Harper Purwakarta.
8. Tingkat hadir untuk bekerja dengan tepat waktu sudah relatif sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 179 dengan rata-rata 4,26 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 4,13. Sehingga kinerja karyawan dalam kehadiran untuk bekerja dengan tepat waktu harus dapat dipertahankan oleh Hotel Harper Purwakarta.
9. Tingkat bekerjasama dengan sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sudah relatif sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 178

dengan rata-rata 4,24 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 4,13. Sehingga kinerja karyawan dalam bekerjasama dengan sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan harus dapat dipertahankan oleh Hotel Harper Purwakarta.

10. Tingkat bekerjasama dengan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan sudah relatif sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 170 dengan rata-rata 4,05 di bawah rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 4,13. Sehingga kinerja karyawan dalam bekerjasama dengan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan harus mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan oleh Hotel Harper Purwakarta.

#### **4.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Harper Purwakarta, dengan pengaruh sebesar 0,667 atau dengan nilai koefisien determinasi sebesar 44,50%. Adapun persamaan regresi sederhana antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan yang dihasilkan adalah  $Kinerja = 7,070 + 0,594 * Kepuasan$ . Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa jika kepuasan kerja sama dengan nol atau tidak ada perubahan maka kinerja karyawan sebesar 7,070 dan jika kepuasan kerja mengalami perubahan dengan meningkat atau menurun satu satuan unit maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 0,594 satuan unit.

Hasil penelitian dengan pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Harper Purwakarta. Hasil penelitian ini didukung teori dari Sutrisno (2011:76) yang menyatakan bahwa “kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pemimpin dengan sesama karyawan”. Sementara hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian penelitian dari Sinangdoyo (2015:51) yang menyimpulkan bahwa “kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan”. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Sarli Rahman, Astri Ayu Purwati, Muhammad Hasbi Yazid (2017) yang menyimpulkan bahwa “motivasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan disiplin kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan”.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian ini berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja karyawan pada Hotel Harper Purwakarta masih relatif tinggi, hal ini ditunjukkan dengan persepsi responden yang sebagian besar masih berada pada kategori puas. Persepsi responden pada kepuasan kerja Hotel Harper Purwakarta dengan nilai tertinggi adalah pada dimensi kepuasan atas rekan kerja terutama yang diukur dengan indikator tingkat kepuasan atas perhatian rekan kerja dan hubungan kerjasama dengan rekan kerja.
2. Kinerja karyawan Hotel Harper Purwakarta masih relatif tinggi. Persepsi responden mengenai kinerja karyawan Hotel Harper Purwakarta dengan nilai tertinggi adalah pada dimensi kehadiran terutama yang diukur dengan indikator tingkat kehadiran untuk bekerja dengan tepat waktu.
3. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Harper Purwakarta. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kepuasan kerja mampu ditingkatkan maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan Hotel Harper Purwakarta.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran untuk Manajemen**

Berdasarkan analisa dan pembahasan serta kesimpulan dari penelitian ini, maka saran-saran untuk manajemen Hotel Harper Purwakarta yang dapat diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Pada indikator kepuasan kerja yang dirasakan karyawan Hotel Harper Purwakarta masih relatif rendah. Sehingga disarankan manajemen Hotel Harper Purwakarta melakukan perhatian dan peningkatan kepuasan kerja bagi karyawannya seperti dalam tingkat kepuasan atas penyelesaian pekerjaan, tingkat kepuasan atas kesempatan promosi jabatan yang diberikan, tingkat kepuasan atas kesempatan pengembangan karir yang diberikan, tingkat kepuasan atas gaji yang diterima, tingkat kepuasan atas bonus yang diterima dan tingkat kepuasan atas tunjangan yang diberikan perusahaan.
2. Pada indikator kinerja karyawan yang harus mendapatkan perhatian dan peningkatan dari manajemen Hotel Harper Purwakarta seperti tingkat kesesuaian pencapaian hasil kerja dengan target pekerjaan yang diberikan, tingkat kesesuaian hasil pekerjaan dengan tanggungjawab yang diberikan, tingkat dalam melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan dengan cepat, tingkat dalam melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan dengan tepat waktu, dan tingkat mampu bekerjasama dengan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan Hotel Harper Purwakarta dengan demikian manajemen sebaiknya

meningkatkan kepuasan kerja karyawan terutama pada peningkatan pada kepuasan atas promosi karyawan dalam kaitannya dengan kepuasan atas kesempatan promosi jabatan yang diberikan, hal ini akan dapat mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja karyawan terutama pada peningkatan ketepatan waktu kerja karyawan dalam kaitannya dengan ketepatan waktu karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan.

### **5.2.2 Saran untuk Penelitian Lebih Lanjut**

Berdasarkan analisa dan pembahasan serta kesimpulan penelitian, maka saran-saran yang dapat diajukan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat juga dilakukan pada obyek penelitian yang berbeda tidak terbatas hanya pada Hotel Berbintang, untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada Hotel Non Bintang. Sehingga kemungkinan hasil penelitian akan berbeda.
2. Penelitian ini dapat juga dilakukan pada obyek penelitian yang berbeda tidak terbatas hanya pada Hotel, untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada perusahaan jasa lainnya baik milik pemerintah maupun Swasta, seperti Rumah Sakit, Perbankan, Perguruan Tinggi, Asuransi, dan Instansi Pemerintahan. Sehingga kemungkinan hasil penelitian akan berbeda dan variabel lainnya antara lain budaya organisasi & budaya kerja, kepemimpinan dan yang lainnya.

3. Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan kerja sebagai variabel bebas (independen), sehingga untuk penelitian selanjutnya kemungkinan akan dapat menghasilkan temuan yang berbeda apabila menggunakan variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis seperti variabel disiplin kerja, motivasi, dan gaya kepemimpinan.

## DAFTAR PUSTAKA

- As'ad M. 2008:114. *Psikologi Industry*. Seri Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, Desember 2017
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Colquitt, Lepine, Wesson. 2013. *Organizational Behavior*. McGraw Hill International Edition
- Darmawan, D. 2013. *Prinsip – prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: Pena Semesta.
- Edy Sutrisno (2014: 79) Edy Sutrisno, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam.
- E. Sri Purwanti, Sugiman, dan B. Teguh Irawan. 2016. Analisis Peran Kinerja Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Agas Internasional Hotel Surakarta. *Jurnal Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta*, Vol 2, No.1
- Gibson, Ivancevich, Donnely. 2010. *Organisasi Dan Manajemen, Perilaku Struktur Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Harold E-Burt dalam Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Center for Academic Publishing Service: Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heidjrachman, Suad husnan, 2008. *Manajemen Personalia*. BPFE UGM Yogyakarta.
- Irene Yunita Jossuha, Endo Wijaya Kartika, Agung Hariyanto. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Melalui Kinerja Karyawan

- Fave Hotel Mex Surabaya, *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Kreitner, Robert Dan Kinicki. 2008. *Organizational Behavior*. 8th Edition. Boston: Mcgraw-Hill.
- Luthans, Fred. 2012. "Perilaku Organisasi". Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L. Dan John H. Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Martoyo, Susilo. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta
- Panggabean, Edy. 2011. *Buku Pintar Kopi*. Jakarta: PT. Argo Media Utama.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 52 Tahun 2013 tentang Standar Usaha Hotel
- Priansa, Donni. 2014. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Prestawan, Anang.(2010). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Surakarta. Surakarta; Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Riggio, R. E. 2009:233. *Introduction To Industrial/ Organizational Psychology*. (5th Edition). New Jersey: Pearson Education.
- RivaiVeithzal dan Sagala, Ella Jauvani. (2009:301). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Robbins. Stephen. P., Coulter. Mary. 2012. *Management*. Eleventh Edition. Jakarta: England.
- Samsudin, Sadili. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Cetakan Ke Tiga). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sarli Rahman, Astri Ayu Purwati, Muhammad Hasbi Yazid. 2017. Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

- Sabrina City Hotel Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, Vol 2, No. 2
- Sikula, Andrew E. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Erlangga.
- Sinangdoyo, 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grand Orchid Di Solo. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia* Vol. 52 9 No. 1: 51 – 61
- Sopiah (2008: 72) faktor pendukung kepuasan kerja
- Sudarmanto, 2014:8. *Kinerja Dan Pengembangan Kompensasi SDM*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen (Cetakan Ketiga)*. Bandung: CV Alfabeta. - Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif*, - Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung. - Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto Munandar, Ashar. 2008. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Sutarto (2010:98-99) ada tiga komponen yang penting dalam kepuasan kerja
- Sutormeister. R.A. 1999. *People and Productivity*. Toronto Inc, Mc. Graw Hill Book. Co
- Sutrisno, Edy. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Cetakan Ke Tujuh). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Umi, Narimawati. 2010. *Metodologi Penelitian : Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Genesis.
- Undang-Undang No 12 Tahun 1964
- Wirawan. 2009:105. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi Dan Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Yoga Perdana Arbiyanto. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Varna Surabaya, *Jurnal Manajemen Universitas Narotama Surabaya*

Zikmund, William G. 2010, *Business Research Methods*, Sixth Edition, Philadelphia, The Dryden Press.