

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA HOTEL
DYAN GRAHA PEKANBARU**

SKRIPSI

OLEH :

HAYATIKA
10971005652



**PROGRAM S.1
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2013

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA HOTEL
DYAN GRAHA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH :

HAYATIKA
10971005652



PROGRAM S.1

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2013

ABSTRAK

ANALISI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA HOTEL DYAN GRAHA PEKANBARU

Oleh : Hayatika

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Dyan Graha yang terletak di Jl. Gatot Subroto No 7 Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang kepuasan kerja karyawan dengan jumlah populasi sebanyak 84 karyawan yang ada pada hotel Dyan Graha Pekanbaru. Data dikumpulkan melalui tes wawancara dan penyebaran angket dan menganalisis data menggunakan uji asumsi klasik yang sebelumnya telah melakukan uji validitas, uji reabilitas dan normalitas data. Kemudian ditarik kesimpulan menggunakan uji statistik linier berganda dan menganalisis pengaruhnya secara simultan (uji F) dan parsial (uji t). Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru baik, dan hasil ini dapat dilihat melalui uji F, diperoleh hasil F hitung $24,801 > F$ tabel $2,487$ dengan sig. $0,000 < 0,05$. Kesimpulan dari uji F adalah bahwa variabel independen yaitu faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik, dan faktor finansial secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. Dapat dilihat hasil Regresi secara Parsial (uji t), hasil uji t menunjukkan t_{hitung} untuk masing – masing variabel penelitian adalah untuk faktor psikologis t_{hitung} (2,531), faktor sosial t_{hitung} (2,646), faktor fisik t_{hitung} (2,036) dan untuk faktor finansial t_{hitung} (3,358), dengan t_{tabel} (1,990). Maka dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ hal ini menunjukkan bahwa faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik, dan faktor finansial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil uji koefisiensi determinan menunjukkan 0,534 kesimpulannya kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik dan faktor finansial dengan nilai sebesar 53,4% dan sisanya sebesar 46,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata kunci : (Kepuasan Kerja) Faktor Psikologis, Faktor Sosial, Faktor Fisik Dan Faktor Finansial.

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahrabbi"alamin, segala puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT. Berkat limpahan rahmat, nikmat serta hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini dengan judul: “**Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru**”. Sebagai persaratan guna mencapai sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau.

Shalawat dalam salam senantiasa penulis persembahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah berjasa dan berhasil membawa dan menanamkan nilai-nilai kemuliaan bagi segenap umat manusia diseluruh penjuru dunia ini sebagai pedoman dan bekal untuk mengurangi kehidupan baik didunia maupun diakhirat kelak.

Dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca untuk kesempurnaan dimasa yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Teristimewa buat Ayahku tercinta Imundianto(alm), Ibunda Jumini dan suami tercinta saya Basiran dan sibuah hati saya Putri Fitria serta Mertua

saya Bapak Setia dan Ibu Kamsiah beserta keluarga dan kakak saya Sri Marni A.Md dan suaminya Abang Mahmudi S.Pd.I, dan untuk adik saya Nurul Nikmah. Yang telah banyak melimpahkan perhatian dan kasih sayang, nasehat, bimbingan, dan dorongan baik yang bersifat material dan spiritual, sehingga dengan demikian menjadikan saya tetap tegar dan tabah dalam mengarungi liku – luku kehidupan dan dalam menuntut ilmu.

2. Bapak prof. Dr. H. M. Nazir, M.A selaku Rektor UIN SUSKA RIAU, yang memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di universitas islam negeri sultan syarif kasim riau.
3. Bapak Mahendra Romus, M.Ec, ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial dan sekaligus pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan kepada penulis.
4. Ibu Lusiawati, SE. MBA sebagai Sekretaris Jurusan Manajemen dan sekaligus sebagai Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama studi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staff dan Karyawan pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Hj. Sumaslia Yayan Hidayat, selaku pendiri hotel dyan graha pekanbaru dan Ibu Masni selaku Amd HRD yang telah memberikan izin kepada penulis dan yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan dan semua karyawan yang ada di Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

7. Untuk Kakak Ipar Saya Kak'irah, Kak'mariah, Abag Komarun, Abag Pi'i, Siti, Saf dan Ponakan Saya Eva, Evi, Nurul, Adek Nanag, Maulidia, Cimit (Miftah), yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya.
8. Untuk teman-teman di SDM A Mira Caem, Mutya Maureen, Yana, Lasti, Desi, Diki, Novika dan buat teman saya yang dikos Silvia Desmawarita, Novita Anggraini Adk'depi, Adk'uhti, Adk'maryani, Kak'rina, Kak'yanti, Adk Devi, Selvi, Ati, Ria dan sahabatku Rea(amoy), Bohai(bahri), dan ibuku Martini.

Semoga Allah membalas semua amal kebaikan yang telah diberikan serta mendapat Ridho dari Allah SWT, semoga kita semua termasuk orang-orang yang dinantikan oleh Rasulullah Ditelaga Al – Kautsar, Amin Ya Rabbal Alamin.

Pekanbaru, September 2013
Penulis

HAYATIKA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.2 Kepuasan Kerja	14
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja	14
2.2.2 Teori – Teori Tentang Kepuasan Kerja	16
2.2.3 Variabel – Variabel kepuasan kerja	18
2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja	19
2.3 Faktor Psikologis	20
2.4 Faktor Sosial	22
2.5 Faktor Fisik	26
2.6 Faktor Finansial	31
2.7 Cara Mengungkapkan Ketidakpuasan Kerja	35
2.8 Perputaran Karyawan dan Absensi	37
2.9 Pandangan Islam Terhadap Kepuasan Kerja	38
2.10 Penelitian Terdahulu	40
2.11 Kerangka Berfikir	42
2.12 Hipotesis Penelitian	42
2.13 Variabel Penelitian	43
2.14 Konsep Operasional Variabel	43
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	46
3.2 Jenis Dan Sumber Data	46
3.3 Teknik Pengumpulan Data	47
3.4 Populasi dan Sampel	47
3.5 Analisis Data	48
3.6 Uji Kualitas Data	48
3.6.1 Uji Validitas	48
3.6.2 Uji Reabilitas	48
3.6.3 Uji Normalitas Data	49
3.7 Uji Asumsi Klasik	49
3.7.1 Uji Autokorelasi	50
3.7.2 Uji Multikolinearitas	50

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	50
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.9 Pengujian Hipotesis	52
3.9.1 Uji Simultan (Uji F)	52
3.9.2 Uji Parsial (Uji t)	52
3.9.3 Uji koefisien determinan	53
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	54
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	54
4.2 Struktur Organisasi	55
4.3 Aktivitas Perusahaan	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
5.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru	66
5.1.1 Hasil Penelitian Faktor Psikologis	66
5.1.2 Hasil Penelitian Faktor Sosial	70
5.1.3 Hasil Penelitian Faktor Fisik	74
5.1.4 Hasil Penelitian Faktor Finansial	78
5.2 Faktor yang paling Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru	82
5.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja	83
5.4 Uji Kualitas Data	87
5.5 Uji Reliabilitas	90
5.6 Uji Normalitas Data	91
5.7 Uji Asumsi Klasik	92
5.7.1 Uji Autokorelasi	92
5.7.2 Uji Multikolinieritas	92
5.7.3 Uji Heterokedastisitas	93
5.8 Uji Hipotesis	94
5.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda	94
5.8.2 Uji Simultan (Uji F)	96
5.8.3 Uji Parsial (Uji t)	97
5.8.4 Uji Koefisien Determinan (R^2)	99
5.9 Identitas Responden	100
5.9.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	100
5.9.2 Responden Berdasarkan Usia	101
5.9.3 Responden Menurut Pendidikan	102
BAB VI PENUTUP	104
6.1 Kesimpulan	104
6.2 Saran.....	104

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN
BIOGRAFI PENULIS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya perusahaan didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan didukung beberapa sumber daya manusia yang diperlukan salah satunya yaitu sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang berperan sangat penting, sumber daya manusia harus dikelola dengan sedemikian rupa agar mereka bekerja seefisien mungkin guna mencapai prestasi kerja yang diinginkan. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian adalah kepuasan kerja para karyawan, jika karyawan dalam bekerja tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat bekerja secara efektif dan prestasi kerja akan menurun sehingga tidak tercapainya tujuan perusahaan.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individu mempunyai kepuasan yang berbeda sesuai keinginan dan sistem nilai yang dianutnya (**Handoko, 2000 : 192**). Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan system nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka,

kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang ada dilingkungan pekerjaan.

Aspek yang dapat membentuk kepuasan kerja karyawan antara lain : faktor psikologis (minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan), faktor sosial (faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik sesama karyawan maupun dengan atasan), faktor fisik (jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya). Faktor finansial (jaminan kesejahteraan karyawan meliputi sistem besarnya gaji, jaminan sosial, macam – macam tunjangan, promosi, fasilitas yang diberikan dan sebagainya).

Selain itu kepuasan kerja juga mempunyai arti aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja karyawan disuatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang berkaitan dengan lingkungan perusahaan salah satunya adalah perilaku pimpinan. Perilaku pimpinan merupakan faktor penting dalam pencapaian kepuasan kerja para karyawan, hubungan perilaku pimpinan dalam memberikan dorongan dan petunjuk dalam bekerja adalah faktor yang sangat penting dalam memberikan kepuasan kerja karyawan. Perilaku pimpinan organisasi atau perusahaan dapat meningkatkan hasil kerja karyawan dan

mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sehingga karyawan merasa nyaman dalam bekerja dan memiliki komitmen dalam perusahaan, kepuasan kerja pada perusahaan akan berdampak pada pekerjaan yang baik sehingga memuaskan para konsumen mereka. Maka kepuasan kerja sangat diperlukan untuk memberikan output maksimal dibidang pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Hotel Dyan Graha pekanbaru merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa, perusahaan tersebut merupakan perusahaan swasta yang sejak berdirinya hotel tersebut pihak manajemen memanfaatkan tenaga kerjanya dengan memberikan rasa kepuasan kerja supaya karyawan terpuaskan terhadap pekerjaannya. Adapun data yang menjadi tolak ukur adalah data jumlah karyawan, tingkat absensi, dan tingkat *Labour Trun Over* karyawan.

Menyadari pentingnya kepuasan kerja karyawan dalam mendukung tingginya produktivitas perusahaan, pokok permasalahan dalam penelitian ini ingin mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. Berikut data perkembangan karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Tabel 1.1 : Data Perkembangan Jumlah Karyawan Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru 2008 – 2012

Tahun	Jumlah karyawan		Jumlah
	Pria	Wanita	
2008	68 Orang	24 Orang	92 Orang
2009	65 Orang	20 Orang	85 Orang
2010	66 Orang	22 Orang	88 Orang
2011	62 Orang	22 Orang	84 Orang
2012	62 Orang	22 Orang	84 Orang

Sumber : Hotel Dyan Graha Pekanbaru 2012

Berdasarkan table 1.1 yang disajikan diatas dapat kita lihat bahwa perkembangan karyawan dari tahun 2008 meningkat dengan jumlah 92 orang yang terbagi 68 karyawan pria dan 24 karyawan wanita. Pada tahun 2009 jumlah karyawan menurun dan dengan jumlah 85 orang yang terbagi 65 karyawan pria dan 20 orang karyawan wanita. Kemudian pada tahun 2010 jumlah karyawan meningkat dengan jumlah karyawan 88 orang yang terbagi 66 karyawan pria dan 22 karyawan wanita. Pada tahun 2011 jumlah karyawan menurun dan dengan jumlah 84 orang yang terbagi 62 karyawan pria dan 22 karyawan wanita. Pada tahun 2012 jumlah karyawan tetap dengan jumlah 84 orang yang terbagi 62 karyawan pria dan 22 karyawan wanita.

Hal lain yang menjadi tolak ukur dari keberhasilan Hotel Dyan Graha dalam memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya adalah dilihat dari tingkat absensi karyawan itu sendiri, tenaga kerja yang merasa tidak mendapatkan kepuasan kerja cenderung untuk lebih sering absen atau lalai pada tugasnya.

Tabel 1.2 : Tingkat Absensi Kerja Karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru Tahun 2012

Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Absensi (Orang)				Jumlah
		Sakit	Izin	Alpa	Cuti	
Januari	84	2	4	0	2	8
Februari	84	1	0	4	1	6
Maret	84	2	3	0	2	7
April	84	1	2	1	5	9
Mei	84	0	3	5	2	10
Juni	84	3	2	2	3	10
Juli	84	4	3	0	1	8
Agustus	84	2	1	1	1	5
September	84	3	1	3	2	9
Oktober	84	3	3	2	4	12
November	84	2	0	0	3	5
Desember	84	3	1	1	1	6
Jumlah		26	23	19	27	95

Sumber : Hotel Dyan Graha Pekanbaru 2012

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah karyawan pada akhir tahun 2012 adalah 84 orang, tingkat absensi paling tinggi pada bulan oktober dengan total jumlah 12 yang terbagi sakit sekitar 3 orang, izin sekitar 3 orang, alpa sekitar 2 orang, dan cuti melahirkan dan lainnya sekitar 4 orang. Dan data absensi terendah pada bulan agustus dan November dengan total jumlah 5 orang, pada bulan agustus karyawan yang sakit 2 orang, izin 1 orang, alpa 1 orang dan karyawan yang mengambil cuti terdapat 1 orang. Pada bulan November karyawan yang sakit terdapat 2 orang dan karyawan yang cuti pada bulan November terdapat 3 orang. Dengan meningkatnya absensi atau tidak kehadirannya tentu saja bakal mengurangi jumlah karyawan yang tersedia untuk melaksanakan pekerjaan, tentu hal ini sangat merugikan pihak Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Adapun yang dapat dijadikan tolak ukur kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan adalah dengan cara mengukur tingkat *Labour Turn Over* karyawan dalam perusahaan tersebut.

Table 1.3 : Jumlah Tenaga Kerja Yang Masuk Dan Keluar Serta Tingkat Labour Turn Over pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru Tahun 2008 – 2012.

Tahun	Jumlah karyawan Awal tahun	Jumlah karyawan		Jumlah karyawan akhir tahun	Rata-rata Jumlah karyawan	LTO (%)
		Masuk	Keluar			
2008	92	3	3	92	92	3,26 %
2009	92	2	9	85	88,5	10,16 %
2010	85	5	2	88	86,5	2,31 %
2011	88	2	6	84	86	6,97 %
2012	84	6	6	84	84	7,14 %

Sumber : Hotel Dyan Graha Pekanbaru 2012

Dari table 1.3 diatas terlihat bahwa perputaran karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru berfluktuasi pada tahun 2008 tingkat LTO sebesar 3,26%, pada tahun 2009 tingkat LTO meningkat menjadi 10,16%, pada tahun 2010 LTO turun menjadi 2,31%, pada tahun 2011 tingkat LTO meningkat menjadi 6,97%, dan sedangkan pada tahun 2012 tingkat LTO meningkat lagi menjadi 7,14%. Adapun keluarnya karyawan ini disebabkan oleh permintaan sendiri karena tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan tidak terpenuhi atau dirasakan.

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung rata-rata karyawan dan *labour turn over* dapat digunakan rumus sabagai berikut, untuk mencari rumus rata – rata karyawan dengan cara (jumlah karyawan awal tahun ditambah jumlah karyawan akhir tahun dibagi dua), dan untuk mencari *labour turn over* dengan cara (jumlah karyawan yang keluar dibagi jumlah rata – rata karyawan dikali 100%).

Berhentinya karyawan disebabkan oleh permintaan sendiri disamping itu ada juga karyawan yang diberhentikan oleh pihak manajemen hotel dyan garaha pekanbaru. Jika tingkat Labour Turn Over tenaga kerja rendah maka menunjukkan bahwa karyawan betah dan merasa senang bekerja di Hotel Dyan Garaha tersebut, dan sebaliknya jika tingkat LTO nya tinggi menandakan tingkat kepuasan kerja karyawan hotel dyan graha rendah.

Jika perputaran dan tingkat absensi itu berlangsung, maka hal ini merupakan masalah yang harus dicari penyebabnya guna mendapatkan penyelesaiannya. Agar tidak mengganggu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Dari data tingkat perputaran karyawan dan tingkat absensi Hotel Dyan Graha diatas menyebabkan keinginan penulis untuk menganalisis sejauh mana keberhasilan Hotel Dyan Graha dalam memanfaatkan tenaga karyawan dengan cara memberikan kepuasan kerja dan menciptakan kondisi kerja yang membuat karyawan loyal terhadap pekerjaan mereka. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja karyawan Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru”**.

1.2 Perumusan Masalah

Setelah mempelajari latar belakang masalah yang ada dan dengan data-data yang diperoleh dari perusahaan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :“ Faktor-Faktor Apakah Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru?”

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai penambah wawasan dan aplikasi ilmu yang diperoleh penulis selama dibangku kuliah.

- b. Sebagai informasi bagi pihak Hotel Dyan Graha untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang ada.

1.4 Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini lebih sistematis dan terarah, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan mengemukakan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, hipotesis dan variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, struktur organisasi perusahaan serta aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang menguraikan kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan hasil penelitian yang berguna bagi perusahaan.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja, agar efektif dan efisien membantu agar terwujudnya tujuan. **(Hasibuan, 2006:10)**

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. **(Mangkunegara, 2001 : 2).**

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu strategi dalam menerapkan fungsi – fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading, dan controlling.* **(Sofyandi, 2008:6)**

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwasanya manajemen sumber daya manusia kini sangat berperan besar bagi organisasi, oleh karena itu manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu unsur untuk proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian dan pemeliharaan. Agar tercapainya tujuan individu dan organisasi.

Fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan

kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian. (Hasibuan, 2003 : 21).

a) Perencanaan

Perencanaan Sumber daya manusia (*human resources planing*) adalah perencanaan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantuterwujudnya 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 baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

b) Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian 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 membatu terwujudnya tujuan secara efektif.

c) Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

d) Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan pengendalian 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.

e) 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.

f) 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.

g) 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 eksternal konsistensi.

h) 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 hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

i) 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.

j) 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.

k) 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.

2.2 Kepuasan Kerja

2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. **(Rivai, 2006:475).**

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan, pendidikan. **(Mangkunegara, 2004: 117).**

Menurut Howell dan Dipboye berpendapat bahwa kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya. **(Munadar,2006 : 350).**

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. **(Hasibuan, 2006 :202).**

Kepuasan kerja adalah suatu cara pandang seorang yang bersifat positif maupun negatif terhadap pekerjaannya. **(Siagian, 2006:295).**

Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. **(Umam, 2010 :192).**

Menurut definisi diatas menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan suatu ungkapan perasaan emosional karyawan yang bersifat baik maupun tidak baik dalam memandang pekerjaannya maupun kondisi lingkungan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap yang ditujukan oleh seseorang karyawan terhadap sesuatu yang disukai yang bersifat relatif, aspek kepuasan kerja yang penting meliputi upah, penyelia, tugas pekerjaan, teman sekerja dalam suatu tim, dan kondisi kerja yang mendukung.

2.2.2 Teori – Teori Tentang Kepuasan Kerja

Ada beberapa teori yang mendasari kepuasan kerja, dimana teori – teori tersebut dikelompokkan menjadi tiga macam yaitu: (Rivai, 2004 : 475).

1. Teori ketidak sesuaian (*Discrepancy theory*).

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan (*difference between how much of something there should be and how much there is now*). Sehingga apabila kepuasan yang diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung dari selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

Kesimpulannya teori ketidak sesuaian menekankan selisih antara kondisi yang diinginkan dengan kondisi aktual (kenyataan), jika ada selisih jauh antara keinginan dan kekurangan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan maka orang menjadi tidak puas. Tetapi jika kondisi yang diinginkan dan kekurangan yang ingin dipenuhi ternyata sesuai dengan kenyataan yang didapat maka ia akan puas.

2. Teori keadilan (*equity theory*).

Teori ini dikemukakan oleh Zalesnik (1958) dan dikembangkan oleh Adam (1963). Teori keadilan/*Equity Theory* menyatakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja.

Kesimpulannya teori keadilan ini memandang kepuasan adalah seseorang terhadap keadilan atau kewajaran imbalan yang diterima.

3. Teori dua faktor (*Two factor theory*).

Two factor theory dikenal juga dengan nama teori dua faktor. Teori ini dikemukakan oleh Herzberg (1959). Prinsip teori dua faktor ini adalah kepuasan kerja dan ketidakpuasan itu merupakan dua hal yang berbeda. Menurut teori dua faktor, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori yang pertama dinamakan *dissatisfier* atau ketidakpuasan dan yang lain dinamakan *satisfier* atau kepuasan. *Satisfier* (motivator) ialah faktor-faktor atau situasi yang dibentuknya sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari prestasi, pengakuan, wewenang, tanggung jawab dan promosi. Dikatakan bahwa hadirnya faktor ini akan menimbulkan ketidakpuasan, tapi ketiadaan faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissastifier (hygine factors)* ialah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, terdiri antara lain : penghasilan, pengawasan, hubungan pribadi, kondisi kerja dan status, jika hal tersebut tidak terpenuhi seseorang akan tidak puas. Namun perbaikan terhadap kondisi atau situasi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, hanya saja tidak akan menimbulkan kepuasan karena faktor-faktor ini bukan sumber kepuasan kerja.

Kesimpulan dari teori dua faktor yaitu faktor pendorong yang berkaitan dengan perasaan positif terhadap pekerjaan sehingga membawa kepuasan kerja, dan yang kedua faktor yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan kerja.

2.2.3 Variabel – Variabel kepuasan kerja

Menurut *Keith Davis*, bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel – variabel seperti turnover, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan. (**Mangkunegara, 2001:118**)

1. Turnover

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover pegawai yang kurang puas didalam bekerja biasanya turn overnya lebih tinggi bila dibandingkan dengan pegawai yang puas.

2. Tingkat ketidakhadiran

Pegawai – pegawai yang kurang puas didalam bekerja baik di instansi pemerintahan maupun swasta cenderung tingkat ketidakhadirannya tinggi, bila dibandingkan dengan pegawai yang merasa puas dalam bekerja. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

3. Umur

Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas dari pada pegawai yang berumur relative muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai yang usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka tidak puas.

4. Tingkat pekerjaan

Pegawai – pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.

5. Ukuran organisasi perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecil perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

2..2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut.

(As'ad,2008 : 155)

1. Faktor psikologis merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
2. Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, maupun dengan atasannya.
3. Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.
4. Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan meliputi sistem besarnya gaji, jaminan sosial,

macam – macam tunjangan,promosi, fasilitas yang diberikandan sebagainya.

Berdasarkan faktor-faktor diatas penulis mengambil 4 faktor yang menurut penilaian penulis sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada dalam perusahaan yang penulis teliti yaitu: faktor psikologis,faktor sosial, faktor fisik, faktor finansial.

2.3 Faktor Psikologis

1. Minat dalam bekerja

Minat merupakan suatu kondisi yang menimbulkan suatu keinginan atau ketertarikan terhadap objek atau kegiatan yang memberikan kepuasan, tanpa ada paksaan.

Jika seseorang menaruh minat terhadap sesuatu, minatnya tersebut menjadi motif yang kuat baginya untuk berhubungan secara lebih aktif dengan sesuatu yang diminatinya. Salah satu cara untuk memperkuat minatnya adalah minat atau keinginannya tersebut dijadikan alat untuk mencapai tujuan. **(Handoko,2003:241)**

2. Ketentraman dalam bekerja

Ketentraman adalah keamanan, kedamaian, ketenangan dan ketertiban adalah keteraturan, keadaan teratur misalnya ketertiban harus selalu dijaga demi kelancaran pekerjaan karyawan yang berada pada perusahaan tersebut. **(Handoko,2003:258)**

3. Etika dalam bekerja/ sikap terhadap kerja

Etika kerja menggambarkan sikap umum karyawan dan penduduk terhadap pekerjaan. Pemahaman terhadap etika kerja dapat membantu manajer dan spesialis SDM dalam meramalkan tipe – tipe SDM yang dibutuhkan dan yang tersedia untuk memenuhi tujuan – tujuan perusahaan.

Prinsip – prinsip yang dianut suatu perusahaan dapat digunakan dan dipertanggung jawabkan untuk mengatur kepentingan berorganisasi.

Etika dapat dibagi menjadi dua segi:

- a. Segi subjektif yaitu terdiri dari mutu dan tingkah laku dalam kehidupan yang dimiliki oleh orang yang bersangkutan.
- b. Segi objektif yaitu prinsip – prinsip normative yang berlaku pada perusahaan untuk memenuhi rasa tanggung jawab pada perusahaan tersebut. **(Rivai,2005:134)**

Dengan demikian pada dasarnya etika kerja perlu dimiliki oleh setiap orang, artinya setiap orang harus mempunyai pandangan bahwa bekerja merupakan suatu hal yang penting dalam tujuan hidup mereka. Mereka cenderung menyukai kerja dan memperoleh kepuasan dari pekerjaannya, mereka mempunyai komitmen yang lebih kuat terhadap perusahaan dan tujuannya.

4. Keterampilan kerja

Keterampilan kerja merupakan skill dan bakat karyawan dalam melaksanakan masing – masing pekerjaannya.

Ada tiga jenis keterampilan mental didalam bekerja yaitu:

- a. Mental, keterampilan mental artinya adalah karyawan tersebut memiliki kemampuan didalam mengolah data, menghafal dan lain sebagainya.
- b. Fisik, keterampilan fisik merupakan keterampilan yang dimilikinya secara fisik dan berhubungan dengan fisik misalnya : mengangkat barang dan lain – lain.
- c. Keterampilan sosial, misalnya mempengaruhi orang, berceramah, bersosialisasi dan lain – lain. **(Isyandi,2004:32)**

2.4 Faktor Sosial

1. Hubungan kerja dengan rekan kerja

Ada tenaga kerja yang menjalankan pekerjaannya memperoleh masukan dari tenaga kerja lain (dalam bentuk tertentu). Keluarannya (barang yang setengah jadi) menjadi masukan untuk tenaga kerja lainnya. Seperti pekerja konveksi. Hubungan antara pekerja adalah hubungan ketergantungan sepihak yang berbentuk fungsional.

Kepuasan kerja yang ada timbul karena mereka dalam jumlah tertentu berada dalam suatu ruangan kerja sehingga dapat berkomunikasi. Bersifat kepuasan kerja yang tidak menyebabkan motivasi pekerja. Dalam kelompok kerja dimana para pekerjanya harus bekerja sebagai satu tim, kepuasan kerja mereka dapat timbul karena kebutuhan – kebutuhan tingkat tinggi mereka seperti harga diri, aktualisasi diri dapat dipenuhi dan mempunyai dampak pada motivasi kerja mereka. **(Umam,2010:194)**

2. Hubungan kerja dengan atasan

Hubungan karyawan dengan atasan didasarkan karena pada hubungan yang formal, yang kaku dan berokratis. Terdapat beberapa jenjang dan jalur yang membatasi komunikasi antara atasan dengan karyawan. Akibat adanya jalur formal tersebut komunikasi menjadi kurang efektif dan panjang. Hal ini sering sekali menimbulkan salah penafsiran antara karyawan terhadap kebijakan yang di ambil oleh manajemen. **(Rivai,2004:500).**

Tingkat kepuasan kerja dengan atasan adalah jika kedua jenis hubungan adalah positif. Atasan yang mempunyai ciri pemimpin yang transformasional, maka tenaga kerja akan meningkat motivasinya dan sekaligus dapat merasa puas dengan pekerjaannya.

3. Hubungan karyawan dengan perusahaan

Hubungan yang tidak serasi dapat mengurangi atau menurunkan produktivitas kerja karyawan secara individu maupun antar bagian dalam perusahaan perlu dibina terus menerus. Sebab tanpa adanya semangat kerja yang baik mustahil semua pekerjaan diselesaikan tepat pada waktunya disertai kualitas yang baik. **(Ahyari,2000:81)**

4. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan sumber motivasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, kepemimpinan berarti memperbesar kelompok yang dipimpinnya. Pemimpin bijak tau bahwa pada kekuatan bawahannya itulah bergantung efektifitasnya sebagai pemimpin.

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain dalam hal ini bawahannya sedemikian rupa sehingga orang lain itu mau melakukan kehendak pemimpin meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak disenanginya. **(Siagian, 2002:62)**

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mengetahui suatu kelompok kearah tercapainya tujuan. **(Robbins,2002:3)**

Kepemimpinan adalah keseluruhan aktivitas dalam rangka mempengaruhi orang-orang agar mau bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang memang diinginkan bersama. **(Martoyo, 2000 : 176)**

a. Fungsi kepemimpinan terdapat lima fungsi menurut **(Rivai,2006:53)**

1. Fungsi intruksi

Fungsi ini bersifat komunikasi satu arah, pemimpin sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaimana, bilamana, dan dimana perintah itu dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif.

2. Fungsi konsultasi

Fungsi ini bersifat komunikasi dua arah., pada tahap pertama dalam usaha menetapkan keputusan, pemimpin kerap kali memerlukan bahan pertimbangan yang mengharuskan berkonsultasi dengan orang – orang yang dipimpinya yang dinilai mempunyai berbagai bahan informasi yang diperlakukan dengan menetapkan keputusan. Tahap berikutnya konsultasi dari pimpinan dan orang – orang yang dipimpin dapat dilakukan setelah keputusan ditetapkan dan sedang pelaksanaan.

Konsultasi itu dimaksudkan untuk memperoleh masukan berupa umpan balik (feed back) untuk memperbaiki dan menyempurnakan keputus – keputusan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan.

3. Fungsi partisipasi

Dalam menjalankan fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang – orang yang dipimpinnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya. Partisipasi bukan berarti bebas berbuat semuanya, tetapi dilakukan secara terkendali dan terarah berupa kerjasama dengan tidak mencampuri tugas orang lain.

4. Fungsi delegasi

Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang atau menetapkan keputusan baik melalui persetujuan pimpinan ataupun tidak.

5. Fungsi pengendalian

Fungsi pengendalian bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses atau efektif maupun mengatur efektifitas anggota secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal.

Dalam organisasi yang maju seorang pemimpin tidak mungkin bekerja sendiri melainkan dia dibantu oleh team. Untuk mengerakkan team ini pemimpin perlu mencari cara bagaimana mengerakkan banyak kemauan menjadi satu tujuan yang mengarah pada tujuan organisasi.

Karakteristik pemimpin yang berhasil memiliki sifat dan keterampilan tertentu, ciri – cirinya antara lain dapat beradaptasi dengan situasi, peka terhadap lingkungan sosial, ambisius serta berorientasi pada hasil, tegas, dapat bekerja sama, meyakinkan, mandiri, mampu mempengaruhi orang lain, energik, tekun, percaya diri, tahan stress dan memikul tanggung jawab. Sedangkan keterampilan yang harus dimiliki pemimpin antara lain cerdas, terampil secara konsep tual, kreatif, diplomatis dan taktis, lincer berbahasa, memiliki pengetahuan terhadap tugas kelompok, mampu mengorganisasi, mampu mempengaruhi dan meyakinkan dan memiliki keterampilan sosial.

2.5 Faktor Fisik

1. Jenis pekerjaan

Jenis Pekerjaan adalah pengelompokkan tugas, kewajiban dan tanggung jawab yang merupakan penugasan kerja total untuk karyawan. Tugas, kewajiban, dan tanggung jawab ini mungkin berubah seiring waktu dan oleh karena itu pekerjaan mungkin berubah. **(Robert,2006:187)**

2. Perlengkapan pekerjaan

Perlengkapan kerja merupakan salah satu sub infrastruktur komponen kegiatan perusahaan yang harus dipenuhi sebagai persyaratan minimal dari sebuah perusahaan guna menunjang keselamatan kerja, perlengkapan kerja dan keselamatan kerja merupakan bagian penting bagi setiap tenaga kerja, dan masyarakat pada umumnya.

a. Tujuan pengembangan perlengkapan kerja adalah:

1. Meningkatkan efektifitas dan produktivitas perusahaan.

2. Meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan
 3. Melindungi tenaga kerja atas hak keselamatannya dalam melakukan pekerjaan untuk kesejahteraan dan meningkatkan produksi dan produktivitas.
- b. Perlengkapan kerja dalam meningkatkan produksi dan produktivitas adalah :
1. Dengan tingkat keselamatan kerja yang tinggi, kecelakaan – kecelakaan yang menyebabkan terjadinya sakit, cacat dan kematian dapat dikurangi sekecil – kecilnya sehingga pembiayaan yang tidak perlu dapat dihindari.
 2. Tingkat keselamatan yang tinggi sejalan dengan pemeliharaan dan penggunaan peralatan kerja dan mesin yang produktif dan efisien, dapat meningkatkan produksi dan produktivitas yang tinggi.
 3. Keselamatan kerja tidak bisa dipisahkan dari keterampilan, keduanya merupakan unsur – unsur esensial bagi kelangsungan proses produksi.
 4. Keselamatan kerja yang dilaksanakan sebaik – baiknya dengan partisipasi pengusaha dan buruh akan membawa iklim keamanan dan ketenaga kerja, sehingga dapat membantu bagi hubungan buruh dan pengusaha yang merupakan landasan kuat bagi terciptanya kelancaran produksi. **(Rivai,2005:71)**
3. Pengaturan waktu / manajemen waktu
- Pekerjaan terdiri dari atas tugas yang dikerjakan oleh seorang karyawan, hubungan yang dibutuhkan dalam pekerjaan tersebut, alat – alat

yang digunakan dan elemen – elemen penting ini adalah kapan dan bagaimana kerja dijadwalkan, serta dimana seorang karyawan ditempatkan ketika bekerja.

- a. Jam kerja fleksibel adalah susunan penjadwalan dimana karyawan bekerja selama beberapa jam setiap harinya, tetapi dengan waktu mulai dan waktu akhir yang berbeda. Waktu mulai dan waktu akhir tradisional dari shift kerja delapan jam dapat berubah – ubah sampai satu jam atau lebih pada awal dan akhir kerja normal. Jam kerja fleksibel memungkinkan manajemen untuk mengurangi beberapa pengendalian “jam waktu” tradisional para karyawan. Pada umumnya penggunaan jam kerja fleksibel menghasilkan semangat juang karyawan yang lebih tinggi, ketidakhadiran yang berkurang, dan perputaran karyawan yang lebih rendah.
- b. Pekan kerja singkat adalah jadwal kerja dimana pekerjaan yang membutuhkan waktu satu minggu penuh dicapai hanya dalam waktu satu minggu penuh dicapai hanya dalam waktu kurang dari lima hari. Penyingkatan benar – benar merubah jam kerja yang lebih lama setiap harinya untuk setiap karyawan, dan jumlah hari kerja yang kurang setiap minggunya.
- c. Kerja shift adalah dengan menggunakan standar kerja delapan jam, 24 jam kerja dapat dibagi menjadi tiga giliran kerja (shift). Banyak organisasi membutuhkan cakupan 24 jam dan oleh karenanya menjadwalkan tiga shift setiap harinya. Banyak pemberi kerja memberikan beberapa bentuk gaji tambahan karena bekerja dengan

shift sore atau shift malam. Perbedaan shift rata – rata adalah sekitar 50% setiap jam. Selain itu, telah diketahui dengan baik bahwa kerja shift dapat menimbulkan kesulitan – kesulitan untuk banyak orang yang memiliki kekurangan. Shift 24 jam, yang dipilih oleh beberapa karyawan, juga melibatkan perubahan kehidupan yang signifikan bagi banyak orang. **(Robert,2006:198)**

4. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan. Misalnya dengan adanya penerangan, suara yang bising dan sebagainya. Dengan adanya kondisi kerja yang nyaman, penyediaan alat keselamatan kerja, fasilitas lainnya maka akan menyebabkan rasa aman dan produktif dalam melaksanakan pekerjaan. **(Nitisesmito,2000:109)**

Faktor – faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja menurut. **(Flippo,2002:76)**

a. Pewarnaan

Pewarnaan yang baik akan mempengaruhi keadaan jiwa tenaga kerja. Untuk itu setiap perusahaan harus dapat menentukan komposisi warna yang serasi sehingga dapat mempengaruhi seseorang untuk bekerja lebih semangat.

b. Kebersihan

Kebersihan akan dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat bagi diri tenaga kerja, apabila lingkungan kerja bersih, maka hal

ini akan dapat menimbulkan semangat kerja dan dapat pula mengurangi absensi.

c. Penerangan yang cukup

Penerangan disini tidak hanya terbatas pada penerangan listrik, tetapi juga termasuk penerangan matahari. Dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan membutuhkan penerangan yang cukup. Penerangan yang baik dipengaruhi oleh kecerahan, kebauran, pengarahannya, rata-rata penyebarannya dan warnanya. Penerangan perlu untuk kesehatan, keamanan dan daya guna para pekerja. Penerangan yang buruk dapat menyebabkan kerusakan pada mata dan kecelakaan kerja.

d. Pertukaran udara

Pertukaran udara yang baik akan dapat mempengaruhi kesegaran fisik dari tenaga kerja, sedangkan pertukaran udara yang kurang baik akan mengganggu kesehatan dan dapat pula menimbulkan kelelahan yang cepat.

e. Keamanan

Perlindungan yang diberikan kepada tenaga kerja yang sedang menggunakan alat-alat tenaga kerja tertentu akan memberikan rasa tenang yang mendorong semangat dan kegairahan kerja karyawan. Keamanan yang paling penting adalah keamanan pribadi, untuk itu keamanan terhadap keselamatan diri bagi setiap karyawan adalah hal yang sangat penting.

f. Kebisingan

Kebisingan yang terjadi akan mengganggu konsentrasi karyawan terhadap pekerjaan yang memerlukan pemusatan pikiran. Kebisingan dapat menimbulkan kesalahan kerja. Hal ini akan merugikan perusahaan maka perlu diperhatikan daerah tempat bekerja (kantor) yang memerlukan pemusatan pemikiran agar terhindar dari kebisingan.

2.6 Faktor Finansial

1. Kompensasi

Didalam suatu perusahaan strategi yang dapat memotivasi karyawan dengan cara memberikan kompensasi. Kompensasi yang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja, motivasi kerja, dan hasil kerja. Apabila kompensasi yang diberikan dengan mempertimbangkan standar kehidupan normal dan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan karyawan maka dengan sendirinya akan mempengaruhi semangat kerjanya, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas setiap pekerjaan yang dilakukan.

Kompensasi merupakan suatu bentuk biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan dengan harapan bahwa perusahaan akan memperoleh imbalan dalam bentuk prestasi kerja dari karyawannya (sudah tentu bahwa prestasi kerja yang diberikan karyawan harus lebih besar dari pada kompensasi yang dikeluarkan oleh perusahaan). (Sofyandi, 2008:159)

a. Tujuan sistem kompensasi (**Sedarmayanti,2001:24**)

1. Menghargai prestasi kerja

Pemberian kompensasi yang memadai adalah suatu penghargaan organisasi terhadap prestasi kerja para pegawainya. Hal tersebut selanjutnya akan mendorong kinerja pegawai sesuai yang diinginkan organisasi.

2. Menjamin keadilan

Dengan adanya sistem kompensasi yang baik, akan menjamin adanya keadilan diantara pegawai dalam organisasi. Masing – masing pegawai akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan tugas, fungsi, jabatan, dan prestasi kerjanya.

3. Mempertahankan pegawai

Dengan sistem kompensasi yang baik, para pegawai akan lebih betah atau bertahan bekerja pada organisasi itu. Hal ini berarti mencegah keluarnya pegawai dari organisasi untuk mencari pekerjaan yang lebih menguntungkan.

4. Memperoleh pegawai yang bermutu

Dengan sistem kompensasi yang baik akan menarik lebih banyak calon pegawai. Dengan banyaknya pelamar atau calon pegawai, maka peluang untuk memilih pegawai yang bermutu akan lebih banyak.

5. Pengendalian biaya

Dengan sistem pemberian kompensasi yang baik akan mengurangi seringnya pelaksanaan rekrutmen, sebagai akibat dari

makin seringnya pegawai yang keluar mencari pekerjaan yang menguntungkan. Hal ini berarti penghematan biaya untuk rekrutmen dan seleksi calon pegawai baru.

6. Memenuhi peraturan

Sistem administrasi kompensasi yang baik merupakan suatu tuntutan. Suatu organisasi yang baik dituntut untuk memiliki sistem administrasi kompensasi yang baik. **(Sedarmayanti,2001:24)**

b. Komponen-komponen kompensasi

1. Gaji

Gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi dari kedudukannya sebagai seorang karyawan yang memberikan sumbangan tenaga dan pikiran dalam mencapai tujuan perusahaan. Atau dapat juga dikatakan sebagai bayaran tetap yang diterima seseorang dari keanggotaannya dalam sebuah perusahaan.

2. Upah

Merupakan imbalan finansial langsung yang dibayarkan kepada karyawan berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan atau banyaknya layanan yang diberikan.

3. Insentif

Merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan.

4. Kompensasi tidak langsung

Merupakan kompensasi tambahan yang diberikan berdasarkan kebijakan perusahaan terhadap semua karyawan sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan para karyawan. Contohnya : berupa fasilitas – fasilitas seperti asuransi, tunjangan, uang pension, dan lain-lain **(Rivai,2005:360)**

2. Jaminan Sosial

Jaminan sosial syarat utamanya adalah agar semua karyawan terjamin, artinya karyawan mempunyai penghasilan yang menjamin bahwa mereka tidak akan terlantar walaupun menganggur sekalipun.

Resiko finansial yang dihadapi oleh karyawan dan keluarga dapat melalui hubungan asuransi, apabila resiko yang ditanggung tersebut benar – benar terjadi maka perusahaan akan memberikan jaminan atau pertanggung jawaban kepada pekerja sesuai jumlah yang disepakati. **(Rivai,2004:399)**

3. Fasilitas yang diberikan

Fasilitas adalah kenikmatan atau fasilitas seperti mobil, perusahaan, keanggotaan klub, dan tempat parkir khusus. Fasilitas dapat mewakili jumlah substansial dari kompensasi, terutama bagi eksekutif yang dibayar mahal. **(Simamora,2004:445)**

4. Promosi

Promosi mempunyai arti penting penting bagi organisasi, sebab dengan promosi kestabilan dan moral pegawai dapat terjamin. Promosi

adalah proses pemindahan pegawai dari satu jabatan ke jabatan lain yang lebih tinggi. (NitiseMITO,2000:135)

Promosi yang dilakukan oleh suatu organisasi sering didasarkan pada kecakapan kerja dan senioritas. Yang didasarkan pada kompromi, misalnya apabila ada para pegawai yang memiliki kecakapan yang sama, yang lebih senior yang akan dipilih, dan apabila ada dua orang yang memiliki senioritas yang sama maka pegawai yang lebih berpotensi yang akan dipilih.

2.7 Cara Mengungkapkan Ketidakpuasan Kerja

Menurut karyawan dalam menyikapi ketidakpuasan kerja dapat diperlihatkan dalam sejumlah cara antara lain (Robins, 2003. 105).

a. Keluar

Merupakan rasa ketidakpuasan karyawan yang diekspresikan melalui sifat perilaku yang mengarah pada meninggalkan perusahaan untuk mencari suatu posisi baru maupun permintaan berhenti. Hal ini merupakan bentuk ketidakpuasan yang paling ekstrim dari diri karyawan yang bersifat destruktif aktif dimana karyawan merasa sudah tidak ada jalan keluar yang baik dalam proses peningkatan kepuasan.

b. Bersuara

Merupakan sikap dan tindakan rasa ketidakpuasan yang diungkapkan lewat usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki keadaan atau kondisi yang ada. Hal ini dapat berupa pemberian saran, yang membahas masalah dengan atasan dan sebagainya.

c. Setia

Rasa ketidakpuasan bersifat pasif tetapi tetap dan optimis (pengharapan) menunggu membaiknya situasi atau kondisi, mencakup berbicara membela perusahaan menghasapi kritik dari piha luar dan mempercayai perusahaan (pihak manajemen) untuk melakukan hal yang tetap dalam masalah perbaikan peningkatan kepuasan kerja

d. Masa bodoh

Bentuk ketidak puasan secara pasif destruktif yang memberikan kondisi atau keadaan bertambah buruk. Dimana sudah tidak ada lagi pengharapan dalam dirinya dalam memperbaiki kondisi yang ada. Termasuk bentuk ini berupa datang terlambat, sering tidak masuk kantor dan lain sebagainya yang merugikan perusahaan.

Sedangkan hal-hal yang dapat memberikan kepuasan kerja adalah menurut (**Nasution, 2003, 193**)

1. Pekerjaan yang tidak monoton, karyawan dapat melakukan beberapa unsur pekerjaan yang cukup bervariasi, dan leluasa mengatur tempo kerja.
2. Pekerjaan yang dirancang oleh manajemen perusahaan sedemikina rupa, sehingga tidak menyia-nyiakan waktu dan tenaga kerja karyawan.
3. Karyawan bebas merencanakan sendiri pekerjaan dan cara kerja yang efektif.
4. Karyawn memperoleh wewenang yang memadai atas pekerjaannya.

5. Karyawan menyelesaikan pekerjaan harus memperoleh pengakuan atas hasil karyanya dan mendapatkan kesempatan untuk berkembang.
6. Karyawan tidak diawasi begitu ketat, tidak terlalu banyak diomeli, tidak kelewatan dikendalikan.
7. Karyawan menilai tugasnya penting bagi keseluruhan kerja atau hasil perusahaan dan secara pribadi tidak merasa dijadikan seperti mesin.
8. Dari pekerjaan sendiri pelaksanaan dapat memperoleh jawaban atas pekerjaan.
9. Pekerjaan menyediakan ucapan balik dari atasan tanpa menyebarkan rasa hati yang sakit atau kecewa.
10. Karyawan yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain dan jauh melebihi harapan normal dalam pekerjaan mereka. Karyawan yang puas lebih bangga melebihi tuntutan tugas karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka.

2.8 Perputaran Karyawan dan Absensi

Perputaran karyawan (labor turnover) adalah perbandingan antara masuk dan berhentinya karyawan dari suatu perusahaan **(Hasibuan,2006:52)**.

Absen adalah tidak bekerjanya seorang karyawan pada saat hari kerja karena sakit, izin, dan alfa. Jadi absensi adalah daftar administrasi ketidakhadiran pekerja (absen). **(Hasibuan,2006:52)**

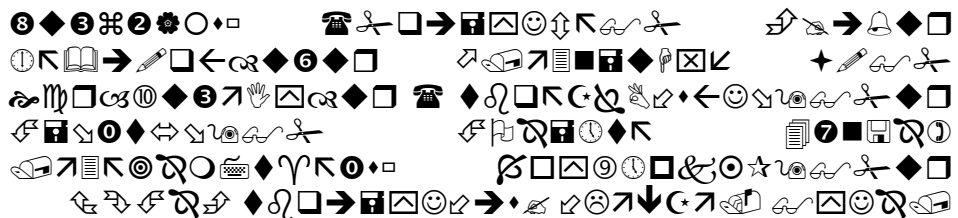
Secara umum perputaran karyawan terjadi karena berbagai alasan sebagai berikut:

- a. Mengundurkan diri karena tidak betah dan ada tawaran kerja menarik yang lebih menarik diperusahaan lain.
- b. Pensiun karena sudah waktunya sesuai dengan peraturan perusahaan.
- c. Dipecat karena tidak disiplin atau berbuat tindakan yang melanggar aturan perusahaan.
- d. Cacat tetap yang mengganggu proses produksi.
- e. Meninggal dunia.
- f. Promosi ke divisi cabang perusahaan ditempat lain (**Mangkuprawira, 2004:160**)

2.9 Pandangan Islam Terhadap Kepuasan Kerja

Setiap orang yang bekerja sesungguhnya dengan tujuan tidak untuk memenuhi kebutuhannya akan tetapi juga untuk mencari ridho Allah SWT niscaya mereka akan mendapatkan yang lebih dari apa yang dikerjakan sekarang. Seseorang yang dapat mengetahui dan merasakan kepuasan dalam kerja adalah saat dia mengerti bagaimana umpan balik dari pekerjaannya menjadi sesuatu yang bermakna bagi dirinya dan kehidupannya.

Sebagaimana firman Allah dalam surat At – Taubah ayat 105:



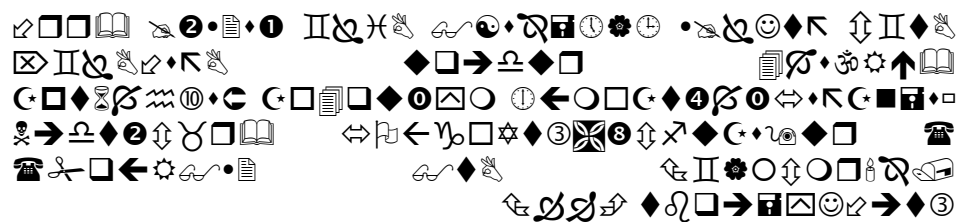
Artinya : *‘Dan Katakanlah : "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang*

ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan.

Dengan adanya perintah Allah dan Rasulnya untuk bekerja, maka tidak akan ada alasan bagi kita bermalas – malasan. Cintailah pekerjaan yang kamu lakukan dengan penuh hati dan lakukanlah pekerjaan itu dengan ikhlas, serta janganlah melakukan pekerjaan karena terlalu mengharapkan imbalan dan pujian orang lain.

Manusia yang memiliki potensi dapat mempelajari apa saja yang ada dalam melakukan perbuatan yang baik sesuai dengan ilmu dan amal sholeh yang dimiliki sehingga menghasilkan hasil kerja yang memuaskan.

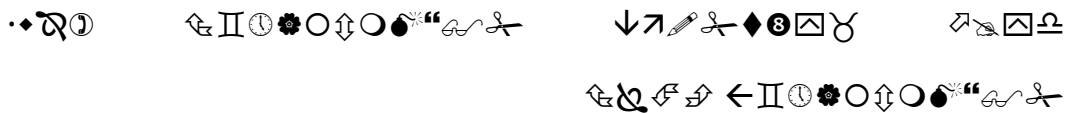
Hal ini dapat dilihat dalam firman Allah SWT surat An-Nahl ayat 97:



Artinya : Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang Telah mereka kerjakan.

Dengan demikian sebagai manusia yang bekerja dengan memiliki potensi yang baik dimasa yang akan datang sebaiknya berusaha untuk melakukan pekerjaan dengan ikhlas dan melakukan pekerjaan tersebut dengan sebaik – baiknya sehingga mendapatkan hasil kerja yang memuaskan.

Allah berfirman dalam surat Ar – Rahman ayat 60 yang berbunyi :



Artinya : Tidak ada balasan kebaikan kecuali kebaikan (pula).

Maksud ayat diatas adalah kebaikan dibalas dengan kebaikan pula, jadi dalam kebaikan terhadap diri kita sendiri terlebih dahulu sebelum kita mendapatkan kebaikan dari orang lain.

2.10 Penelitian Terdahulu

Septina Anggraini (2009) dengan judul skripsi ‘ pengaruh penempatan karyawan terhadap kepuasan kerja pada PT.Sari lembah subur kabupaten pelalawan’. Dalam penelitian ini yang menjadi ppulasi adalah karyawan pada PT.Sari lembah subur yang berjumlah 1200 orang sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 60 orang. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa analisis dengan menggunakan t hitung diperoleh nilai t hitung sebesar 12,003, lebih besar dari t tabel sebesar 2,00172, yang berarti bahwa penempatan karyawan yang dilakukan perusahaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,713 berarti penempatan karyawan terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 71,30%, sedangkan sisanya sebesar 28,70% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

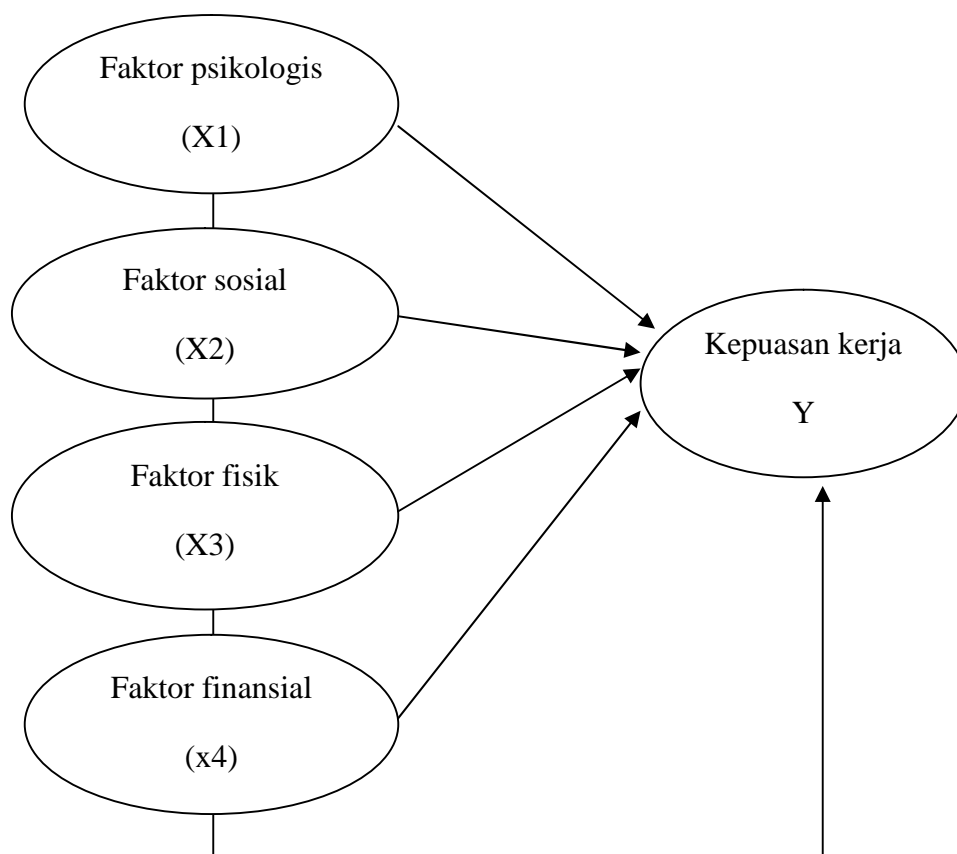
Mely Susanti (2012) dengan judul “analisis kepuasan kerja karyawan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta kampar bangkinang. Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa kepuasan kerja karyawan perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta Kampar bangkinang dengan uji f dan uji

koefisien determinan. Hasil uji f menunjukkan f hitung $2,669 > f$ table $< 2,668$ dengan kata lain kepuasan kerja karyawan perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta Kampar bengkinag sudah baik namun harus ditingkatkan dengan memandang faktor lain yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Hasil uji koefisien determinan menunjukan R^2 adalah 0,245 atau 24,50% program kepuasan karyawan perusahaan dan air minum (PDAM) tirta Kampar bangkinang telah baik.

Rezki (2008) dengan judul skripsi “Analisis kepuasan kerja karyawan bagian kantor pada PT. Sawit Asahan Indah Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu “. Dari hasil perhitungan yang dihimpun dari 36 orang responden mengenai tentang kompensasi (X1), dan lingkungan kerja (X2), didapat hasil bahwa kedua variabel bebas yang diteliti bersama – sama mempunyai pengaruh terhadap menurunnya kepuasan kerja karyawan pada PT. Sawit Asahan Indah Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu. Kesimpulan tersebut didasarkan atas hasil analisis dengan menggunakan komputer dengan paket SPSS terhadap variabel – variabel bebas diatas, dimana diperoleh hasil F hitung = 627,609 lebih besar dari F tabel = 2,042 dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05.

2.11 Kerangka Berfikir

Berdasarkan uraian diatas, faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan ada empat yaitu faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik, dan faktor finansial. (As'ad,2008 : 86).



Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir

2.12 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kajian teori diatas, maka peneliti mengangkat hipotesis yaitu: “Diduga faktor – faktor yang mempengaruhi

kepuasan kerja pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru adalah faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik, dan faktor finansial.

2.13 Variabel Penelitian

Adapun yang menjadi variabel – variabel yang diamati dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Dependent merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel lain (variabel bebas). Variabel ini disebut juga variabel terikat, dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan kerja (Y).
2. Variabel Independent adalah variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi suatu variabel lain, variabel ini sering disebut dengan variabel bebas (X), dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah
 - a. Faktor psikologis (X1)
 - b. Faktor sosial (X2)
 - c. Faktor fisik (X3)
 - d. Faktor finansial (X4)

2.14 Konsep Operasional Variabel

Operasional variabel adalah ungkapan dalam konsep tersebut, secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti.

Berdasarkan telaah yang ada penulis merasa perlu untuk menyusun secara ringkas suatu konsep operasional variabel yang menjelaskan variabel – variabel penilaian yang digunakan yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 : Operasional Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
Faktor psikologis (X ₁)	Faktor psikologis adalah faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan. (As'ad,2008:115)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minat dalam bekerja. 2. Ketentraman dalam bekerja. 3. Etika dalam bekerja. 4. Keterampilan dalam bekerja. 	Likert
Faktor Sosial (X ₂)	Faktor sosial adalah faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan maupun dengan atasannya. (As'ad,2008:115)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan kerja dengan rekan kerja 2. Hubungan kerja dengan atasan 3. Hubungan karyawan dengan perusahaan. 4. Kepemimpinan 	Likert
Faktor Fisik (X ₃)	Faktor fisik adalah faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya. (As'ad,2008:115)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis pekerjaan 2. Perlengkapan pekerjaan. 3. Pengaturan waktu. 4. Lingkungan kerja. 	Likert
Faktor finansial (X ₄)	Faktor finansial adalah faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan meliputi sistem besarnya gaji, jaminan sosial,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompensasi 2. Jaminan sosial. 3. Fasilitas yang diberikan. 4. Promosi. 	

	macam – macam tunjangan, promosi, fasilitas yang diberikan dan sebagainya. (As'ad,2008:115)		Likert
Kepuasan Kerja (Y)	Kepuasan kerja adalah suatu pandang yang bersifat positif maupun negative terhadap pekerjaanya. (Siagian,2006:295)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Upah atau imbalan 2. Pekerjaan itu sendiri 3. Kesempatan promosi 4. Penyelia 5. Rekan kerja (Suratman,2003:11)	Likert

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dan pengamatan secara langsung pada Hotel Dyan Graha di jalan GATOT SUBROTO NO 7 PEKANBARU. Sedangkan waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis dimulai pada bulan Desember 2012 .

3.2 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang diperoleh dalam penulisan ini adalah:

a. Data primer

Yaitu data yang diperoleh dari wawancara langsung dengan pimpinan perusahaan dan karyawan, data dari objek penelitian berupa jawaban responden dari kuisioner yang diberikan penerapan analisis jabatan, tingkat pendidikan karyawan, proses rekrutmen, dan jumlah karyawan yang ada di Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

b. Data skunder

Yaitu data yang diperoleh langsung dari perusahaan seperti data tentang jumlah karyawan, struktur organisasi, sejarah singkat perusahaan dan aktivitas perusahaan. Sumber data yang diperoleh dari bagian personalia dan karyawan, baik berupa dokumen maupun keterangan lisan.

1.3 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini penulis menggunakan dua metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Kuisisioner

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara tertulis kepada responden yang berhubungan dengan analisis jabatan untuk memperoleh sejumlah informasi yang dibutuhkan.

b. Wawancara

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada pimpinan dan karyawan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari objek penelitian.

c. Observasi

Yaitu pengumpulan data secara langsung dengan mengamati kondisi dan peristiwa lokasi penelitian.

1.4 Populasi dan Sampel

Untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan kerja karyawan yang dilakukan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru penulis mengambil populasi pada penelitian ini yaitu seluruh karyawan yang ada pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru yang terdiri dari 84 karyawan. Sedangkan dalam pengambilan sampel penulis menggunakan metode sensus dimana sampel yang diambil dari jumlah keseluruhan karyawan dibawah 100 orang karyawan. (Arikunto,2006:107)

1.5 Analisis Data

Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu suatu cara menjelaskan hasil penelitian yang ada dengan menggunakan persamaan rumus matematis dan menghubungkannya dengan teori yang ada, kemudian ditarik kesimpulan.

Selanjutnya dalam menganalisis data yang telah terkumpul, maka penulis menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan peralatan statistik yaitu metode regresi linier berganda. (Sugiyono,2001:211)

1.6 Uji Kualitas Data

1.6.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan suatu alat ukur benar – benar cocok atau sesuai sebagai alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah hasil jawaban dari responden benar – benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrument valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

1.6.2 Uji Reabilitas

Adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar – benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reabilitas suatu alat

pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut dan sebaliknya jika reabilitas alat pengukur itu rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Instrument reabilitas adalah instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama. Akan menghasilkan data yang sama. Untuk menguji tingkat reabilitas yaitu: dengan membandingkan uji statistic Cronbach alpha (α), jika dikatakan reabilitas yaitu nilai Cronbach Alpha besar dari 0,6.

1.6.3 Uji Normalitas Data

Menguji dalam sebuah model regresi yaitu variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat dilihat grafik Normal *p-p plot of regression standardized residual*. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. (Ghozali,2005:30).

1.7 Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari bias. Yang mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhirnya hasil regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan, maka digunakan asumsi klasik.

Ada tiga asumsi klasik yang diperhatikan adalah :

1.7.1 Uji Autokorelasi

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan ada tidaknya gejala korelasi serial yaitu kondisi yang terdapat ketika residu tidak independen satu sama lain. Secara sederhana, gejala ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilihat dengan test statistik Durbin – Watson. (Ghozali,2005:95)

1.7.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan ada tidaknya korelasi yang besar diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas didapat dengan uji collinearitas statistik. Dalam melakukan uji multikolinearitas harus diketahui terlebih dahulu variance inflafation faktor (VIF).

1.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuannya adalah untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari 1 pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola pada grafik dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksikan dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$). (Ghozali, 2005 :105)

1.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama – sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan dimasa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu

untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (independent) terhadap suatu variabel tak bebas (variabel dependent). Perbedaan metode ini terletak pada jumlah variabel bebas yang digunakan, penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel tak bebas. Untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X), metode regresi linier berganda ini menggunakan persamaan linier:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

dimana :

Y	= Kepuasan kerja
a	= konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃ dan b ₄	= Koefisien Regresi
e	= Variabel Error
X ₁	= Faktor Psikologis
X ₂	= Faktor Sosial
X ₃	= Faktor Fisik
X ₄	= Faktor Finansial

Kategori yang digunakan berdasarkan skala likert yaitu skala yang didasarkan pada sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai yang telah ditetapkan sebagai berikut :

Sangat Setuju	(SS)	dengan skor	:	5
Setuju	(S)	dengan skor	:	4
Cukup Setuju	(CS)	dengan skor	:	3
Tidak Setuju	(TS)	dengan skor	:	2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	dengan skor	:	1

1.9 Pengujian Hipotesis

3.9.1 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Analisis Uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel dengan tingkat kesalahan (α) yang ditentukan adalah 5% membandingkan F hitung dengan F tabel yaitu apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a di terima. Berarti bahwa variabel independen secara bersamaan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependent. Sebaliknya, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a di tolak. Hasilnya tidak signifikan yang berarti bahwa variabel independen secara bersamaan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

3.9.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji t adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} masing – masing variabel bebas dengan nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$), apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terikat. (Sugiyono,2009 : 75)

kriteria Uji t adalah :

Jika : $t_{hitung} > t_{tabel} \longrightarrow$ berarti H_0 ditolak H_a diterima.

$t_{hitung} < t_{tabel} \longrightarrow$ berarti H_0 diterima H_a ditolak.

3.9.3 Uji koefisien determinan

Koefisien determinan (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel – variabel independen. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian regresi yang dihasilkan baik untuk mengistimasikan nilai variabel dependen.

Begitu juga untuk mengetahui variabel dependen dilihat dari koefisien korelasi parsial. Variabel independen yang memiliki koefisien korelasi parsial yang paling besar adalah variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel dyan graha terletak dipusat kota pekanbaru tepatnya di Jl. Gatot subroto No 7, letaknya sangat strategis karena sangat dekat dengan jalan utama dan pusat perbelanjaan.

Hotel dyan graha pekanbaru didirikan dari asset bapak H. Yayan Hidayat dan nama Dyan diambil dari nama keluarga besar bapak Yayan. Hotel dyan Graha memiliki akte notaris No. C2-3844 HT.01.01 tahun 1986. Pada tanggal 21 Mei 1986 denagn akta Notaris Singgih, SH kuasa dari PT. Bandar Lugian, Jl. Setia Budi No 14 Pekanbaru.

Pembangunan fisik Hotel Dyan Graha diawali pada tahun 1986, namun sempat mengalami kendala hingga pembangunan fisiknya dilanjutkan lagi pada tahun 1991. Peresmian operasionalnya dilakukan oleh bapak Gubernur Riau pada tanggal 11 Maret 1994, dengan nama Grand Dyan dengan izin operasi 2746/A/WK/1994. Hotel ini dibawah pengelolaan PT. Bandar Lugina yang juga Hotel Badarussamsi dan pondok wisata. Kepemilikan dan pengelolaan hotel ini dipegang oleh keluarga Yayan Hidayat melalui PT. Bandar Lugina.

Pada awalnya hotel ini bernama Grand Dyan, selanjutnya pada tanggal 7 juli 1998 Hotel Grand Dyan berubah nama menjadi Hotel Dyan Graha. Seiring dengan perkembangannya Hotel Dyan Graha beroperasi dengan 75 kamar yang yang siap pakai. Adapun kamar – kamar yang dioperasikan

terdiri dari beberapa kelas, yaitu *Deluxe, Superior Suite, Junior Suite Dan Extra Bed*.

Seperti Hotel berbintang lainnya, Hotel Dyan Graha Pekanbaru juga mempunyai keterkaitan dan kerjasama dengan Hotel – Hotel lain, yang tergabung dalam *perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI)*.

Untuk memperlancar usahanya Hotel Dyan Graha juga mengadakan hubungan kerja sama dengan Hotel berbintang seperti, Mutiara Merdeka Hotel, Indrapura Internasional Hotel, Sahid Hotel, Arya Duta Hotel. Hubungan ini khususnya dalam penjualan jasa Hotel, penginapan serta jasa restaurant. Bila dilihat dari sistem operasional fasilitas yang ada antara service terhadap tamu maka Hotel Dyan Graha termasuk hotel berbintang tiga.

1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan bertujuan untuk memperlancar tugas dan mengetahui garis wewenang dari masing – masing perusahaan mempunyai struktur organisasi yang berbeda. Hal ini disebabkan karena pertimbangan ruang lingkup operasi serta jumlah tenaga kerja dibutuhkan. Dengan adanya struktur organisasi yang baik pada sebuah perusahaan maka pekerjaan akan berjalan dengan lancar.

Dalam menjalankan usahanya, Hotel Dyan Graha Pekanbaru membagi tugas dan tanggung jawab dalam bentuk departemen – departemen dimana setiap departemen – departemen terdiri dari beberapa bagian. Masing – masing departemen dipimpin oleh manager. Adapun departemen – departemen yang ada dalam hotel ini adalah:

a. Direksi

Merupakan pimpinan tertinggi pada Hotel Dyan Graha. Tugas dan tanggung jawabnya seperti mengadakan rapat pemegang saham sekali setahun, mengawasi pekerjaan General Manager dalam mengelola hotel, juga menentukan kebijaksanaan dan perencanaan perusahaan.

b. General Manajer

Selain bertanggung jawab kepada direksi, General Manager juga membawa executive Assistant Manager, Chief Accounting, Room Division, Laundry Dept. Food & Beverage Service, dan Accounting Department. Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

1. Memimpin dan mengkoordinir pelaksanaan kegiatan operasi perusahaan.
2. Mewakili perusahaan dalam mengadakan hubungan dengan pihak lain.

c. Assistant General Manager

Bertanggung jawab kepada General Manager, tugasnya adalah :

1. Membantu General Manager dalam pimpinan kegiatan operasi.
2. Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan Room Division, Minor Operating.

b. A & G Departement

Mempunyai tugas dan tanggung jawab membuat rencana atau program pengembangan usaha sesuai kebijaksanaan yang digariskan oleh direksi. Melakukan koordinasi pembinaan terhadap kepala bagian yang ada serta membuat kebijakan dan mengawasi karyawan secara keseluruhan

dan bertanggung jawab langsung kepada direksi akan jalannya pengoperasian hotel secara keseluruhan.

c. Accounting Departement

1. Accounting Manager

- a) Bertanggung jawab atas situasi dan kondisi keluar masuknya keuangan (*cash flow*).
- b) Bertanggung jawab atas pembayaran operasional dan memberikan informasi kepada manajemen berupa laporan harian operasional sampai dengan *Income Statement* perbulan.

2. Accounting Office

- a) Mengecek laporan CL payment dari collector dan menandatangani.
- b) *Check Petty cash cashier* setiap dua minggu atau sebulan sekali.

3. Cashir

- a) Membuat laporan harian tamu.
- b) Menerima pembayaran tamu sehari – hari.

d. Marketing Departement

1. Marketing Manajer

- a) Bertanggung jawab kepada General Manager tentang rencana dan pelaksanaan program pemasaran.
- b) Memimpin dan mengkoordinir seluruh kegiatan Marketing Departement.
- c) Membuat publikasi kepada para pemakai jasa hotel dan memasarkan hotel.

2. Sales Marketing
 - a) Mempersiapkan marketing plan (program pemasaran)
 - b) Membina hubungan baik dengan berbagai organisasi masyarakat.
 3. Sales Executive
 - a) Bertanggung jawab dan membuat Chief Promotion Executive dalam menjalankan tugas sehari – hari.
 - b) Memahami produk hotel dan mencari pemasaran baru.
- e. Front Office Departement
1. Front Office Manajer
 - a. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab pada General Manager.
 - b. Menerima kedatangan tamu dan melaksanakan proses pendaftaran.
 2. Assistant Front Office Manajer
 - a. Memeriksa Front Office Schedule dan Front Office Report.
 - b. Menghadiri meeting income statement / problem solving.
 3. Receptionist
 - a. Menyediakan kamar untuk tamu yang akan menginap.
 - b. Membuat rekenig tamu yang akan chek out.
 - c. Menanyakan atau mencatat identitas tamu.
 - d. Membuat laporan harian tamu.
 4. Phone Operator
 - a. Melayani tamu yang berbicara melalui telephone.
 - b. Menyambung telephone dari dan luar kamar.

- c. Membuat tariff dan waktu selama penggunaan telephone.
- d. Bertanggung jawab pada Front Office Manager.

5. Bell Captain

- a. Menyambut tamu dan membawa barang tamu ke kamar.
- b. Membersihkan ruangan Front Office.
- c. Bertanggung jawab kepada Front Office.

f. F & B Service

Mempunyai tugas dan tanggung jawab penuh atas pelayanan makanan, minuman, serta hiburan bagi tamu yang menginap di hotel maupun pemesanan dari luar hotel (Catering).

g. F & B Product

Mempunyai tugas dan tanggung jawab diantaranya :

1. Mengatasi seluruh kegiatan Room Service dan Restoran
2. Membuat laporan hasil kegiatan restoran.
3. Membimbing, menkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan personil di *Coffe Shop, Room Service, Banquet*, dan Tas.
4. Mengatur schedule pesanan tempat dan acara – acara party untuk tamu.

h. House keeping Departement

Mempunyai tugas dan tanggung jawab diantaranya :

- a. Membuat *Loog Book* dan mencek attend semua staff house keeping.
- b. Mengatur surat – surat dan dokumen penting yang masuk.
- c. Mengadakan meeting mingguan dengan *Staff* dan *Room Division*.

d. Mengawasi dan melakukan perawatan terhadap hotel *Equipment* yang secara langsung dipakai pada *House Keeping Departement*.

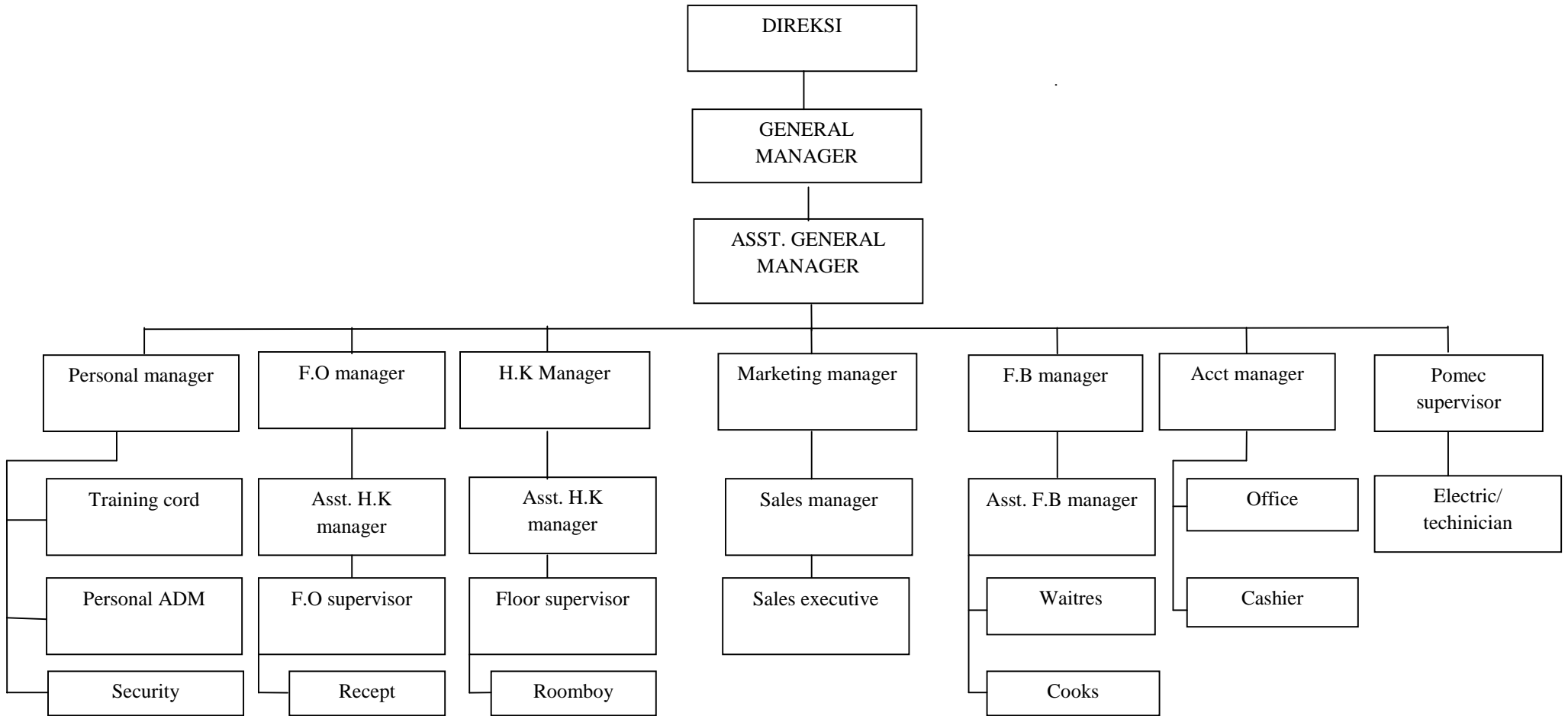
i. H R D Departement

Mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam melayani tamu hotel pada bagian operasional.

j. Pomec Departement

Bertugas mengurus dan memelihara serta memperbaiki segala peralatan, perlengkapan mesin yang ada di hotel. Khususnya mengenai masalah listrik dan peralatan lain serta bertanggung jawab atas perbaikan gedung hotel.

GAMBAR 4.1
STRUKTUR ORGANISASI HOTEL DYAN GRAHA PEKANBARU



1.3 Aktivitas Perusahaan

Hotel dyan graha pekanbaru merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan. Berbagai macam jasa yang ditawarkan oleh hotel ini antara lain :

A. Bidang Akomodasi

Kegiatan usaha dalam bidang akomodasi adalah penjualan jasa kamar bagi keperluan tamu yang menginap. Bidang ini merupakan produk utama dari Hotel Dyan Graha Pekanbaru, merupakan usaha pokok dari usaha perusahaan perhotelan yang menyediakan kamar bagi keperluan tamu yang menginap. Bangunan fisik hotel, bentuk, ukuran serta corak fasilitasnya merupakan produk hotel yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan tamu.

Agar produk tersebut memberikan kepuasan bagi para tamu, maka semua fasilitas yang tersedia harus memiliki penampilan dan corak yang memikat, oleh karena itu harus memperlihatkan dekorasi yang baik, sehingga mencerminkan suasana yang sesuai dengan selera dan keinginan pengunjung.

Selain dari itu, akomodasi tidak hanya berupa bangunan yang terdiri dari fasilitas kamar saja, melainkan juga dilengkapi dengan fasilitas – fasilitas lain untuk memenuhi kebutuhan pengunjung selama dalam perjalanan.

Hotel Dyan Graha saat ini telah menyediakan 75 kamar dengan berbagai type serta fasilitas – fasilitas yang dirancang sedemikian rupa

sehingga kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi. Adapun type – type kamar dan fasilitas yang tersedia pada Hotel Dyan Graha dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 : Jumlah dan Fasilitas Kamar yang Tersedia Untuk Setiap Type Kamar di Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Type Kamar	Jumlah	Fasilitas
Deluxe	28	<ul style="list-style-type: none"> - Bed Singel - Tv, Telephona, Radio - Mini bar - Ruang Ac - Bathroom, Washtafel, Shower
Superior	42	<ul style="list-style-type: none"> - Bed Double - Tv, Telephone, Radio - Mini Bar - Ruang AC - Bathroom, Washtafel - Shower - Kamar lebih luas dari Deluxe
Junior Suite	4	<ul style="list-style-type: none"> - Bed Double - Tv 2 Buah, Radio, Telephone - Meja tamu - Meja makan - Frezer - Bathroom, Shower, Bath Tub - Kamar lebih luas dari Superior
Extra Bed	1	-

Sumber : Hotel Dyan Graha Pekanbaru 2012

B. Bidang Usaha Food & Beverage

Kegiatan usaha dalam bidang ini adalah memproduksi dan menyiapkan makanan dan minuman baik untuk di Coffee Shop dan Bar maupun dikamar – kamar tamu. Makananya terdiri dari berbagai jenis makanan dengan menu tradisional (nasional maupun internasional).

Pada Hotel Dyan Graha bidang ini terpisah dengan bidang akomodasi, sebab bidang ini merupakan pendukung dari bidang akomodasi yang tujuannya untuk melengkapi kebutuhan para tamu dan pengunjung, yang dibuka 24 jam. Adapun fasilitas tersebut adalah :

1. Lingga restaurant

Dibuka 24 jam, yang menyediakan berbagai masakan tradisional khas Indonesia maupun internasional. Lingga coffee shop restaurant terletak di dekat lobi, tepatnya disebelah kanan pintu masuk hotel yang memiliki kapasitas tempat duduk untuk 75 orang.

2. Intan Executive Pub

Intan Executive Pub terletak dilantai satu (lobi) yang buka jam 21.00 wib sampai pukul 02.00 dini hari yang menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman, serta pertunjukan live musik.

3. Banquet Hall

Beberapa nama ruang pertemuan yang ada di Hotel Dyan Graha yaitu :

a. Mega Room

Terletak dilantai enam dengan kapasitas 100 – 200 orang. Mega Ball Room merupakan ruang pertemuan yang paling besar yang ada di Hotel Dyan Graha. Ruang ini biasanya hanya akan digunakan untuk pertemuan – pertemuan.

b. Bintang Room

Bintang Room terletak dilantai satu (lobi) tepatnya didepan Bintang Room yang mempunyai kapasitas sama dengan Bintang Room.

c. Sambu Room

Sambu Room terletak dilantai empat, yang mempunyai kapasitas 15 – 25 orang.

d. Comite Room

Berlokasi dilantai satu (lobi), dekat dengan bintang Room.

C. Bidang Operasi

Bidang ini menyediakan pelayanan lain diluar bidang akomodasi dan bidang usaha food & beverage yang merupakan usaha pihak hotel untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan tamu. Bidang ini terdiri dari :

1. Telephone dan Fachsimile
2. Tempat parkir
3. Pelayanan Taxi
4. Laundry service
5. Internet
6. Travel Agent
7. Safe Deposit Box
8. Swimming Pool
9. Fitness center dan Sauna
10. Room Service
11. Meeting Room
12. Business Center

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Dari hasil penelitian yang penulis dapatkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru adalah Faktor Psikologis, Faktor Sosial, Faktor Fisik, Dan Faktor Finansial. Adapun hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

5.1.1 Hasil Penelitian Faktor Psikologis.

Faktor psikologis merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan. Karena pada setiap individu memiliki psikologis yang berbeda dan perbedaan itu terlihat dari sikap, bakat dan keterampilan. Jika psikologis karyawan merasa tertekan maka akan berkaitan erat dengan tingkat kepuasan kerja, hal ini dapat dilihat pada cara mengerjakan tugas yang diberikan pihak perusahaan. Untuk itu pihak perusahaan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru harus memberikan perasaan nyaman, tentram, dan kondusif agar karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut tidak merasa tertekan.

Berikut ini akan ditampilkan rekapitulasi tanggapan responden tentang variabel faktor psikologis yang diwakili delapan pernyataan. Tanggapan responden masing – masing pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.1 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Faktor Psikologis.

Dimensi	Alternatif Jawaban															Skor Total
	Sangat Setuju			Setuju			Cukup Setuju			Tidak Setuju			Sangat tidak setuju			
	F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	skor	F	%	skor	F	%	Skor	
1. Saya konsisten terhadap pekerjaan	9	11	45	47	56	188	23	27	69	4	5	8	1	1	1	311
2. Saya Lebih menikmati pekerjaan saya dari pada waktu luang saya	8	10	40	43	51	172	26	31	78	5	6	10	2	2	2	302
3.Saya merasa melakukan ketentrman dalam melakukan pekerjaan yang diberikan perusahaan	15	18	75	43	51	172	20	24	60	6	7	12	-	-	-	319
4.Saya senag dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik	3	4	15	52	61	208	26	31	78	3	4	6	-	-	-	307
5.Bekerja merupakan sarana membantu perkembangan pribadi dan hubungan sosial	8	10	40	50	59	200	22	26	66	3	4	6	1	1	1	313
6.Bekerja dengan baik akan bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain	2	2	10	57	68	228	25	30	75	-	-	-	-	-	-	313
7.keragaman keterampilan atau kemampuan dalam pekerjaan membuat pekerjaan semakin menyenangkan	10	12	50	53	63	212	17	20	51	3	4	6	1	1	1	320
8.saya terampil dalam melaksanakan tugas sesuai dengan fungsinya	2	2	10	52	62	208	26	31	78	4	5	8	-	-	-	304
Total	57	69	285	397	471	1588	185	220	555	28	35	56	5	5	5	2489

Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan tabel 5.1 di atas, dengan aitem pernyataan saya konsisten terhadap pekerjaan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 9 orang atau 7%, setuju 47 orang atau 56%, cukup setuju 23 orang atau 27%, yang menyatakan tidak setuju 4 orang atau 5% dan yang menyatakan

sangat tidak setuju terdapat 1 orang atau 1%. Untuk aitem pernyataan saya lebih menikmati waktu kerja saya dari pada waktu luang saya jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 8 orang atau 10%, untuk menyatakan setuju ada 43 orang atau 51%, untuk menyatakan cukup setuju 26 orang atau 31%, untuk menyatakan tidak setuju 5 orang atau 6% dan untuk menyatakan sangat tidak setuju 2 orang atau 2%. Untuk aitem pernyataan saya merasakan ketentraman dalam melakukan pekerjaan yang diberikan pihak perusahaan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 15 orang atau 18%, untuk menyatakan setuju 43 orang atau 51%, untuk menyatakan cukup setuju 20 orang atau 24%, dan untuk menyatakan tidak setuju terdapat 6 orang atau 7%. Untuk aitem pernyataan saya senang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik jawaban responden untuk menyatakan sangat setuju 3 orang atau 4%, untuk menyatakan setuju 52 orang atau 61%, untuk menyatakan cukup setuju 26 orang atau 31%, dan untuk menyatakan tidak setuju 3 orang atau 4%. Untuk aitem pernyataan bekerja merupakan sarana membantu perkembangan pribadi dan hubungan sosial jawaban responden untuk menyatakan sangat setuju 8 orang atau 10%, untuk menyatakan setuju 50 orang atau 59%, untuk menyatakan cukup setuju 22 orang atau 26%, untuk menyatakan tidak setuju terdapat 3 orang atau 4%, dan untuk menyatakan sangat tidak setuju terdapat 1 orang atau 1%. Untuk aitem pernyataan bekerja dengan baik akan bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain jawaban responden untuk menyatakan sangat setuju terdapat 2 orang atau 2%, untuk menyatakan setuju terdapat 57 orang atau 68%, dan untuk menyatakan cukup

setuju terdapat 25 orang atau 30%. Untuk aitem pernyataan keragaman keterampilan atau kemampuan dalam pekerjaan membuat pekerjaan semakin menyenangkan jawaban responden untuk menyatakan sangat setuju 10 orang atau 12%, untuk menyatakan setuju 53 orang atau 63%, untuk menyatakan cukup setuju 17 orang atau 20%, untuk menyatakan tidak setuju 3 orang atau 4% dan untuk menyatakan sangat tidak setuju terdapat 1 orang atau 1%. Untuk demikian secara umum responden merasakan faktor psikologis mereka puas dalam bekerja pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Dari data yang peneliti peroleh dari Hotel Dyan Graha Pekanbaru bahwa faktor psikologis karyawan yang bekerja pada hotel tersebut sudah sesuai dengan psikologis individu, hal tersebut dapat dilihat pada minatnya karyawan dalam melakukan pekerjaan kemudian karyawan merasakan tentram bekerja pada hotel tersebut karena terdapat pengawasan dari pihak manajer dan penjaga sekuriti, serta bakat dan keterampilan karyawan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan skill dan keterampilan dalam memberikan ide – ide dan inovasi baru agar terciptanya rasa nyaman dalam melakukan suatu pekerjaan.

Dapat disimpulkan dari persentase dan data yang peneliti peroleh bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap faktor psikologis karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. Jika faktor psikologis karyawan belum terpenuhi oleh pihak perusahaan maka tidak adanya keinginan karyawan dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

5.1.2 Hasil Penelitian Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, sesama dengan atasan, maupun dengan karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya. Faktor sosial didalam dunia pekerjaan sangat mempengaruhi kerja karyawan, jika interaksi antara karyawan dan karyawan lainnya, atau karyawan dengan atasan tidak berinteraksi dengan baik maka pekerjaan yang dilakukan kurang kondusif dan hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan target perusahaan.

Berikut ini akan ditampilkan rekapitulasi tanggapan responden tentang variabel faktor sosial yang diwakili delapan pernyataan. Tanggapan responden masing – masing pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.2 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Faktor Sosial

Dimensi	Alternatif Jawaban															Skor Total
	Sangat Setuju			Setuju			Cukup Setuju			Tidak Setuju			Sangat tidak setuju			
	F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	skor	F	%	skor	F	%	Skor	
1. Rekan kerja saya selalu memberikan nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	5	65	25	52	62	208	24	29	72	3	3	9	-	-	-	314
2. Hubungan saya dengan rekan kerja lainnya berjalan dengan baik	13	16	65	49	58	196	18	21	54	4	5	8	-	-	-	323

Dimensi	Alternatif Jawaban															Skor Total
	Sangat Setuju			Setuju			Cukup Setuju			Tidak Setuju			Sangat tidak setuju			
	F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	skor	F	%	skor	F	%	Skor	
3. Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan – aturan bagi saya dan karyawan lainnya	17	20	85	41	49	164	22	26	66	4	5	8	-	-	-	323
4. Hubungan saya dengan atasan berjalan dengan baik	14	17	70	44	52	176	22	26	66	3	4	6	1	1	1	319
5. Perusahaan memberikan pelatihan yang dapat menunjang pengembangan karyawan	17	20	85	40	48	160	20	24	60	7	8	14	-	-	-	319
6. Perusahaan memberikan umpan balik terhadap kemajuan karir karyawan	17	20	85	38	45	152	24	29	72	5	6	10	-	-	-	319
7. Saya puas dengan kemampuan pimpinan dalam pengambilan keputusan	9	11	45	47	56	188	18	21	54	6	7	12	4	5	4	303
8. Pimpinan selalu memberikan contoh teladan yang baik pada bawahan	8	10	40	43	51	172	26	31	78	2	2	4	5	6	5	299
Total	100	179	500	354	421	1416	174	207	522	34	40	71	10	12	10	2519

Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan tabel 5.2. diatas dapat dilihat untuk aitem pernyataan rekan kerja saya selalu memberikan nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan jawaban responden untuk menyatakan sangat setuju terdapat 5 orang atau 6%, untuk menyatakan setuju 52 orang atau 52%, untuk menyatakan cukup setuju 24 orang atau 29%, dan

untuk menyatakan tidak setuju terdapat 3 orang atau 3%. Untuk aitem pernyataan Hubungan saya dengan rekan kerja lainnya berjalan dengan baik jawaban responden untuk menyatakan sangat setuju terdapat 13 orang atau 16%, untuk menyatakan setuju 49 orang atau 58%, untuk menyatakan cukup setuju terdapat 18 orang atau 21%, dan untuk menyatakan tidak setuju terdapat 4 orang atau 5%. Untuk aitem pernyataan Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan – aturan bagi saya dan karyawan lainnya jawaban respon yang menyatakan sangat setuju 17 orang atau 20%, untuk menyatakan setuju 41 orang atau 49%, untuk menyatakan cukup setuju 22 orang atau 26%, dan untuk menyatakan tidak setuju terdapat 4 orang atau 5%. Untuk aitem pernyataan Hubungan saya dengan atasan berjalan dengan baik jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 14 orang atau 17%, untuk menyatakan setuju 44 orang atau 52%, untuk menyatakan cukup setuju 22 orang atau 26%, untuk menyatakan tidak setuju 3 orang atau 4% dan untuk menyatakan sangat tidak setuju terdapat 1 orang atau 1%. Untuk aitem pernyataan Perusahaan memberikan pelatihan yang dapat menunjang pengembangan karyawan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 17 orang atau 20%, untuk menyatakan setuju 40 orang atau 48%, untuk menyatakan cukup setuju terdapat 20 orang atau 24%, dan untuk menyatakan tidak setuju terdapat 7 orang atau 8%. Untuk aitem pernyataan Perusahaan memberikan umpan balik terhadap kemajuan karir karyawan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju orang atau 17 orang atau 20%,

untuk menyatakan setuju 38 orang atau 45%, untuk menyatakan cukup setuju 24 orang atau 29%, dan untuk menyatakan tidak setuju terdapat 5 orang atau 6%. Untuk aitem pernyataan Saya puas dengan kemampuan pimpinan dalam pengambilan keputusan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 9 orang atau 11%, untuk menyatakan setuju 47 orang atau 56%, untuk menyatakan cukup setuju 18 orang atau 21%, untuk menyatakan tidak setuju 6 orang atau 7%, dan untuk menyatakan sangat tidak setuju terdapat 4 orang atau 5%. Untuk aitem pernyataan Pimpinan selalu memberikan contoh teladan yang baik pada bawahan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 8 orang atau 10%, untuk menyatakan setuju 43 orang atau 51%, untuk menyatakan cukup setuju 26 orang atau 31%, untuk menyatakan tidak setuju 2 orang atau 2%, dan untuk menyatakan sangat tidak setuju 5 orang atau 6%. Dengan demikian secara umum responden merasakan faktor sosial mereka dalam berinteraksi dengan sesama karyawan dan atasan dalam bekerja puas pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Dari data yang peneliti peroleh dari hotel dyan graha pekanbaru bahwa faktor sosial sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan hal ini peneliti ketahui melalui sistem wawancara kepada pihak manajemen dan beberapa karyawan dan dari hasil pernyataan responden yang ada pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. Adanya interaksi sosial yang baik sesama karyawan dan saling memberitahu, nasehat antar karyawan dalam bekerja, kemudian hubungan antara atasan dan bawahan mempunyai komunikasi yang baik dan pihak karyawan diikutsertakan dalam penentuan tujuan pada hotel tersebut

serta pimpinan tidak pernah membeda – bedakan antara karyawan yang satu dan yang lainnya, dan jika terjadi masalah atau konflik pimpinan kemudian mengambil sikap atau tindakan yang adil untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwasanya faktor sosial mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada hotel dyan graha pekanbaru, jika faktor sosial mereka tidak berjalan dengan baik maka produktivitas kerja karyawan akan menurun.

5.1.3 Hasil Penelitian Faktor Fisik

Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, dan umur. Faktor fisik karyawan sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, jika karyawan sakit pekerjaan yang dilakukan tidak optimal berbeda dengan karyawan yang sehat, begitu juga lingkungan kerja akan berpengaruh pada karyawan dalam melaksanakan tugas, masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting dengan begitu perlu diadakan pengaturan maupun penataan pada pewarnaan, penerangan, udara, suara bising, ruang gerak dan kebersihan.

Berikut ini akan ditampilkan rekapitulasi tanggapan responden tentang variabel faktor fisik yang diwakili delapan pernyataan. Tanggapan responden masing – masing pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.3. : Rekapitulasi tanggapan responden variabel faktor fisik

Dimensi	Alternatif Jawaban															Skor Total
	Sangat Setuju			Setuju			Cukup Setuju			Tidak Setuju			Sangat tidak setuju			
	F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	skor	F	%	skor	F	%	Skor	
1. Hasil pekerjaan dan jenis tugas yang saya kerjakan sesuai dengan jabatan	17	20	85	55	66	220	11	13	33	1	1	2	-	-	-	340
2. Pimpinan memberikan pemahaman akan tugas dan wewenang saya	8	10	40	50	59	200	20	24	60	6	7	12	-	-	-	312
3. Sarana pendukung dan peralatan pekerjaan sangat memadai	6	7	30	51	60	204	24	29	72	3	4	6	-	-	-	312
4. Sarana dan prasarana sangat memadai untuk kelangsungan organisasi dalam pencapaian tujuan	4	5	20	55	65	220	21	25	63	3	4	6	1	1	1	310
5. Pengaturan waktu ditempat saya bekerja sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan	6	7	30	38	45	152	34	41	102	6	7	12	-	-	-	296
6. Perusahaan memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan	5	6	25	47	56	188	25	29	75	3	4	6	4	5	4	298
7. Desain ruangan kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja	2	2	10	52	62	208	27	32	81	3	4	6	-	-	-	305
8. Tata letak ruangan sangat membantu dalam aktifitas kerja	2	2	10	44	53	176	36	43	108	2	2	4	-	-	-	298
Total	50	59	250	392	466	1568	198	236	594	27	33	54	5	6	5	2471

Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan tabel 5.3 diatas dapat dilihat untuk aitem pernyataan Hasil pekerjaan dan jenis tugas yang saya kerjakan sesuai dengan jabatan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 17 orang atau 20%, untuk menyatakan setuju 55 orang atau 66%, untuk menyatakan cukup setuju 11 orang atau 13%, dan untuk menyatakan tidak setuju 1 orang atau 1%. Untuk aitem pernyataan Pimpinan memberikan pemahaman akan tugas dan wewenang saya jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 8 orang atau 10%, untuk menyatakan setuju 50 orang atau 59%, untuk menyatakan cukup setuju 20 orang atau 24%, dan untuk menyatakan tidak setuju 6 orang atau 7%. Untuk aitem pernyataan Sarana pendukung dan peralatan pekerjaan sangat memadai jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 6 orang atau 7%, untuk menyatakan setuju 51 orang atau 60%, untuk menyatakan cukup setuju 24 orang atau 29%, dan untuk menyatakan tidak setuju 3 orang atau 4%. Untuk aitem pernyataan Sarana dan prasarana sangat memadai untuk kelangsungan organisasi dalam pencapaian tujuan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 4 orang atau 5%, untuk menyatakan setuju 55 orang atau 65%, untuk menyatakan cukup setuju 21 orang atau 25%, untuk menyatakan tidak setuju 3 orang atau 4%, dan untuk menyatakan sangat tidak setuju 1 orang atau 1%. Untuk aitem pernyataan Pengaturan waktu ditempat saya bekerja sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 6 orang atau 7%, untuk menyatakan setuju 38 orang atau 45%, untuk menyatakan cukup setuju 34 orang atau 41%, dan untuk menyatakan tidak setuju 6 orang atau 7%. Untuk aitem pernyataan Perusahaan

memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 5 orang atau 6%, untuk menyatakan setuju 47 orang atau 56%, untuk menyatakan cukup setuju 25 orang atau 29%, untuk menyatakan tidak setuju 3 orang atau 4%, dan untuk menyatakan sangat tidak setuju 4 orang atau 5%. Untuk aitem pernyataan Desain ruangan kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 2 orang atau 2%, untuk menyatakan setuju 52 orang atau 62%, untuk menyatakan cukup setuju 27 orang atau 32%, dan untuk menyatakan tidak setuju 3 orang atau 4%. Untuk aitem pernyataan Tata letak ruangan sangat membantu dalam aktifitas kerja jawaban responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 2 orang atau 2%, untuk menyatakan setuju 44 orang atau 53%, untuk menyatakan cukup setuju 36 orang atau 30%, dan untuk menyatakan tidak setuju 2 orang atau 2%. Dengan demikian secara umum responden merasakan faktor fisik mereka puas pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Dari hasil penelitian dan data yang diperoleh bahwa faktor fisik karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru telah puas. Hal ini dapat dilihat dari kondisi fisik karyawan yang rapi, sopan dan tidak cacat fisik dan mental karena hal tersebut dapat mengganggu pekerjaan, kemudian lingkungan kerja hal ini mencakup keadaan ruangan yang nyaman, penerangan ruangan yang dihiasi lampu berwarna – warni jika terjadi mati lampu (PLN) pihak hotel menyediakan jinset. Pengaturan waktu pada hotel tersebut sudah ditentukan oleh pihak perusahaan dan pembagian jam kerja karyawan pada Hotel Dyan

Graha Pekanbaru menjadi tiga siff, untuk siff pagi masuk jam (07.00 – 15.00), dilanjutkan siff siang masuk jam (15.00 – 23.00), kemudian dilanjutkan dengan siff malam masuk jam (23.00 – 07.00), dan untuk karyawan bagian HRD, Menejer dan Bendahara dll (bagian kantor) masuk jam (08.00 – 16.00) dan libur pada hari sabtu dan minggu, jam istirahat pada hotel tersebut bagi karyawan (12.00 – 13.30).

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwasannya faktor fisik karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yang ada pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. Jika faktor fisik karyawan tidak dapat terpenuhi oleh pihak perusahaan maka sistem kerja karyawan pada hotel tersebut tidak akan berjalan dengan lancar.

5.1.4 Hasil Penelitian Faktor Finansial

Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan meliputi sistem besarnya gaji, jaminan sosial, tunjangan, promosi dan fasilitas yang diberikan. Didalam dalam suatu perusahaan fasilitas merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas bagi karyawan begitu juga dengan gaji karena gaji lebih banyak menyebabkan ketidak puasan karyawan. Promosi jabatan didalam suatu perusahaan dapat dilakukan untuk karyawan baru dan karyawan yang sudah lama bekerja pada hotel tersebut dan bagi karyawan yang baru promosi jabatan dapat disesuaikan berdasarkan tingkat pendidikan.

Berikut ini akan ditampilkan rekapitulasi tanggapan responden tentang variabel faktor finansial yang diwakili delapan pernyataan. Tanggapan responden masing – masing pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.4. : Rekapitulasi tanggapan responden variabel fakto finansial

Dimensi	Alternatif Jawaban															Skor Total
	Sangat Setuju			Setuju			Cukup Setuju			Tidak Setuju			Sangat tidak setuju			
	F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	skor	F	%	skor	F	%	Skor	
1. Gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya	14	17	70	44	52	176	20	24	60	5	6	10	1	1	1	317
2. Saya merasa puas dengan tunjangan yang diberikan	6	7	30	47	56	188	25	30	75	6	7	12	-	-	-	305
3. Perusahaan memberikan jaminan kesehatan kepada para karyawan	3	4	15	38	45	152	40	47	120	3	4	6	-	-	-	293
4. Jaminan pemberian pensiun diberikan sesuai dengan pengabdian kerja	1	1	5	24	29	96	46	55	138	12	14	24	1	1	1	264
5. Fasilitas – fasilitas yang disediakan perusahaan menunjang aktifitas kerja atau pekerjaan	4	5	20	51	61	204	27	32	81	2	2	4	-	-	-	309
6. Fasilitas kerja yang saya gunakan nyaman dan memadai	3	4	15	60	71	240	17	20	51	3	4	6	1	1	1	313
7. Proses kenaikan jabatan diperusahaan terbuka bagi siapa saja yang potensi tanpa diskriminasi	2	2	10	43	51	172	30	36	90	6	7	12	3	4	3	287
8. Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan	4	5	20	34	40	136	40	48	120	4	5	8	2	2	2	286
Total	37	45	185	341	405	1364	245	292	735	41	49	82	8	9	8	2374

Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan tabel 5.4 diatas dapat dilihat bahwa untuk aitem pernyataan Gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 14 orang atau 17%, untuk menyatakan setuju 44 orang atau 52%, untuk menyatakan cukup setuju 20 orang atau 24%, untuk menyatakan tidak setuju 5 orang atau 6%, dan untuk menyatakan sangat tidak setuju 1 orang atau 1%. Untuk item pernyataan Saya merasa puas dengan tunjangan yang diberikan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 6 orang atau 7%, untuk menyatakan setuju 47 orang atau 56%, untuk menyatakan cukup setuju 25 orang atau 30, dan untuk menyatakan tidak setuju 6 orang atau 7%. Untuk aitem pernyataan Perusahaan memberikan jaminan kesehatan kepada para karyawan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 3 orang atau 4%, untuk menyatakan setuju 38 orang atau 45%, untuk menyatakan cukup setuju 40 orang atau 47%, dan untuk menyatakan tidak setuju 3 orang atau 4%. Untuk aitem pernyataan Jaminan pemberian pensiun diberikan sesuai dengan pengabdian kerja jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 1 orang atau 1%, untuk menyatakan setuju 24 orang atau 29%, untuk menyatakan cukup setuju 46 orang atau 55%, untuk menyatakan tidak setuju 12 orang atau 14%, dan untuk menyatakan sangat tidak setuju 1 orang atau 1%. Untuk aitem pernyataan Fasilitas – fasilitas yang disediakan perusahaan menunjang aktifitas kerja atau pekerjaan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 4 orang atau 5%, untuk menyatakan setuju 51 orang atau 61%, untuk menyatakan cukup setuju 27 orang atau 32%, untuk menyatakan tidak setuju

terdapat 2 orang atau 2%. Untuk aitem pernyataan Fasilitas kerja yang saya gunakan nyaman dan memadai jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 3 orang atau 4%, untuk menyatakan setuju 60 orang atau 71%, untuk menyatakan cukup setuju 17 orang 20%, untuk menyatakan tidak setuju 3 orang atau 4%, dan untuk menyatakan sangat tidak setuju 1 orang atau 1%. Untuk aitem pernyataan Proses kenaikan jabatan diperusahaan terbuka bagi siapa saja yang potensi tanpa diskriminasi jawaban responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 2 orang atau 2%, untuk menyatakan setuju 43 orang atau 51%, untuk menyatakan cukup setuju 30 orang atau 36%, untuk menyatakan tidak setuju 6 orang atau 7%, dan untuk menyatakan sangat tidak setuju terdapat 3 orang atau 4%. Untuk aitem pernyataan Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 4 orang atau 5%, untuk menyatakan setuju 34 orang atau 40%, untuk menyatakan cukup setuju 40 orang atau 48%, untuk menyatakan tidak setuju 4 orang atau 5%, dan untuk menyatakan sangat tidak setuju terdapat 2 orang atau 2%. Dengan demikian secara umum responden merasakan faktor finansial mereka puas pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Dari data yang diperoleh dan hasil penelitian bahwa faktor finansial karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru telah puas. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas pada hotel tersebut yang mendukung adanya perlengkapan kantor, seragam karyawan, mobil, dln. Kemudian kompensasi yang diberikan pihak hotel pada karyawan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan dan tingkat jabatan, tunjangan masa akhir kerja, serta pemberian THR bagi

karyawan, dan selanjutnya karyawan mendapatkan jaminan sosial berupa jaminan kesehatan. Promosi jabatan pada Hotel Dyan Graha tidak hanya dilakukan untuk karyawan baru akan tetapi karyawan lama juga dapat promosi jabatan, untuk karyawan baru disesuaikan dengan tingkat pendidikan, bagi karyawan lama berdasarkan lamanya bekerja, pengalaman dan melakukan pekerjaan yang baik.

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwasanya faktor finansial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. Jika faktor finansial karyawan tidak dapat terpenuhi oleh pihak perusahaan maka akan terjadi Labour Trun Over pada Hotel tersebut.

5.2 Faktor yang paling Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor finansial yang sangat dominan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan hal ini dapat dilihat dari Uji Persial (Uji t) yang diketahui t hitung (3,358) > t tabel (1,990) dan Sig. (0,001) < 0,05. Artinya variabel finansial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian faktor finansial pada hotel tersebut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, hal ini dapat dilihat dari kompensasi yang diberikan, jaminan sosial, fasilitas yang ada pada hotel tersebut, kemudian promosi jabatan yang diadakan pada pihak hotel tersebut. Jika hal ini terjadi pada karyawan dan karyawan merasa tidak puas maka pengaruhnya sangat besar bagi perusahaan sehingga akan terjadi Labour Trun Over, mogok

kerja, dan demo. Untuk itu pihak hotel harus memperhatikan karyawan melalui komunikasi antara karyawan dengan atasan dan mendengarkan keluhan – keluhan para karyawan agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan pihak perusahaan.

5.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa peranan yang sangat penting yaitu karyawan, jika karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaan yang dilakukan maka perusahaan tersebut tidak mencapai sasaran atau tidak berhasil. Karyawan merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk melaksanakan aktivitas organisasi bahkan untuk kelangsungan hidup perusahaan dengan demikian pihak perusahaan harus memperhatikan kerja karyawan, apakah karyawan sudah merasa puas terhadap kerja yang dilakukan atau justru belum merasa puas terhadap pekerjaan yang diberikan oleh pihak hotel dyan graha pekanbaru.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Maka dari itu karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negative dan pada gilirannya akan menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan

akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Berikut ini akan ditampilkan rekapitulasi tanggapan responden tentang variabel kepuasan kerja yang diwakili sepuluh pernyataan. Tanggapan responden masing – masing pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.5 : Rekapitulasi tanggapan responden tentang variabel kepuasan kerja

Dimensi	Alternatif Jawaban															Skor Total
	Sangat Setuju			Setuju			Cukup Setuju			Tidak Setuju			Sangat tidak setuju			
	F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	skor	F	%	skor	F	%	Skor	
1. Saya puas dengan bayaran yang saya terima untuk pekerjaan saya	12	15	60	48	57	192	17	20	51	6	7	12	1	1	1	316
2. Gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya	15	18	75	38	45	152	25	30	75	4	5	8	2	2	2	312
3. Saya merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan saya	1	1	5	56	67	224	25	30	75	2	2	4	-	-	-	308
4. Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti	5	6	25	52	62	208	22	26	66	5	6	10	-	-	-	309
5. Perusahaan memberikan kesempatan seluas – luasnya bagi setiap karyawan untuk dapat naik jabatan	13	15	65	48	57	192	20	24	60	3	4	6	-	-	-	323
6. Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik saya akan dipromosikan	4	5	20	45	53	180	30	36	90	5	6	10	-	-	-	300

Dimensi	Alternatif Jawaban															Skor Total
	Sangat Setuju			Setuju			Cukup Setuju			Tidak Setuju			Sangat tidak setuju			
	F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	skor	F	%	skor	F	%	Skor	
7. Para manajer yang saya bekerja untuk mereka memberikan dukungan saya	1	1	5	20	24	80	54	64	162	8	10	16	1	1	1	264
8. Para manajer yang saya bekerja untuk mereka mempunyai motivasi kerja yang tinggi	38	45	190	41	49	164	5	6	15	-	-	-	-	-	-	369
9. Saya bekerja dengan orang yang bertanggung jawab	1	1	5	19	23	76	54	64	162	8	10	16	2	2	2	261
10. Saya menikmati bekerja dengan teman – teman saya disini	16	19	80	58	69	232	9	11	27	1	1	2	-	-	-	341
Total	106	126	530	425	506	1700	261	311	783	42	51	84	6	6	6	3103

Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan tabel 5.5 diatas dapat dilihat bahwa aitem pernyataan Saya puas dengan bayaran yang saya terima untuk pekerjaan saya jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 12 orang atau 15%, untuk menyatakan setuju 48 orang atau 57%, untuk menyatakan cukup setuju 17 orang atau 20%, untuk menyatakan tidak setuju 6 orang atau 7%, dan untuk menyatakan sangat tidak setuju 1 orang atau 1%. Untuk aitem pernyataan Gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 15 orang atau 18%, untuk menyatakan setuju 38 orang atau 45%, untuk menyatakan cukup setuju 25 orang atau 30%, untuk menyatakan tidak setuju 4 orang atau 5%, dan untuk menyatakan sangat tidak setuju 2 orang atau 2%. Untuk aitem pernyataan Saya merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan saya

jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 1 orang atau 1%, untuk menyatakan setuju terdapat 56 orang atau 67%, untuk menyatakan cukup setuju 25 orang atau 30%, dan untuk menyatakan tidak setuju 2 orang atau 2%. Untuk aitem pernyataan Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti, jawaban responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 5 orang atau 6%, untuk menyatakan setuju 52 orang atau 62%, untuk menyatakan cukup setuju 22 orang atau 26%, dan untuk menyatakan tidak setuju terdapat 5 orang atau 6%. Untuk aitem pernyataan Perusahaan memberikan kesempatan seluas – luasnya bagi setiap karyawan untuk dapat naik jabatan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 13 orang atau 15%, untuk menyatakan setuju terdapat 48 orang atau 57%, untuk menyatakan cukup setuju 20 orang atau 24%, dan untuk menyatakan tidak setuju terdapat 3 orang atau 4%. Untuk aitem pernyataan Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik saya akan dipromosikan jawaban responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 4 orang atau 5%, untuk menyatakan setuju 45 orang atau 53%, untuk menyatakan cukup setuju 30 orang atau 36%, dan untuk menyatakan tidak setuju terdapat 5 orang atau 6%. Untuk aitem pernyataan Para manajer yang saya bekerja untuk mereka memberikan dukungan saya jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 1 orang atau 1%, untuk menyatakan setuju terdapat 20 orang atau 24%, untuk menyatakan cukup setuju 54 orang atau 64%, untuk menyatakan tidak setuju terdapat 8 orang atau 10%, dan untuk menyatakan sangat tidak setuju terdapat 1 orang atau 1%.

Untuk aitem pernyataan Para manajer yang saya bekerja untuk mereka mempunyai motivasi kerja yang tinggi jawaban responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 38 orang atau 45%, untuk menyatakan setuju 41 orang atau 49%, dan untuk menyatakan cukup setuju 5 orang atau 6%. Untuk aitem pernyataan Saya bekerja dengan orang yang bertanggung jawab, jawaban responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 1 orang atau 1%, untuk menyatakan setuju terdapat 19 orang tau 23%, untuk menyatakan cukup setuju 54 orang atau 64%, untuk menyatakan tidak setuju 8 orang atau 10%, untuk menyatakan sangat tidak setuju 2 orang atau 2%. Untuk aitem pernyataan Saya menikmati bekerja dengan teman – teman saya disini jawaban responden yang menyatakan sangat setuju 16 orang atau 19%, untuk menyatakan setuju 58 orang atau 69%, untuk menyatakan cukup setuju terdapat 9 orang atau 11%, dan untuk menyatakan tidak setuju 1 orang atau 1%.

Dari hasil penelitian kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan berbeda ada karyawan yang menikmati pekerjaan karena kompensasi, ada juga karyawan merasakan kepuasan krena dipuji, ada yang karena jabatan atau kedudukan, perlakuan atasan dan rekan kerja, dan perlengkapan dan peralatan yang memadai serta lingkungan kerja yang nyaman.

1.4 Uji Kualitas Data

Uji validitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan penelitian. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan

antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrument valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid, valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, diketahui nilai r tabel 0,215.

Dengan demikian untuk nilai koefisiensi korelasi dari setiap item pernyataan dibandingkan dengan nilai r tabel, dengan ketentuan :

- a. Jika $r_{\text{Hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka item pertanyaan dinyatakan valid
- b. Jika $r_{\text{Hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Tabel 5.6 : Hasil Uji Validitas Variabel Dependen (Kepuasan Kerja) Dan Variabel Independen (Faktor Psikologis, Faktor Sosial, Faktor Fisik, Dan Faktor Finansial).

Variabel	Item variabel	Korelasi	Keputusan
Faktor psikologis (X1)	X1		
	X1.1	0,237	Valid
	X1.2	0,274	Valid
	X1.3	0,273	Valid
	X1.4	0,335	Valid
	X1.5	0,411	Valid
	X1.6	0,279	Valid
	X1.7	0,342	Valid
	X1.8	0,308	Valid
Faktor sosial (X2)	X2		
	X2.1	0,446	Valid
	X2.2	0,542	Valid
	X2.3	0,613	Valid
	X2.4	0,500	Valid
	X2.5	0,659	Valid
	X2.6	0,573	Valid
	X2.7	0,615	Valid
	X2.8	0,441	Valid

Variabel	Item variabel	Korelasi	Keputusan
Faktor fisik (X3)	X3		
	X3.1	0,360	Valid
	X3.2	0,267	Valid
	X3.3	0,408	Valid
	X3.4	0,319	Valid
	X3.5	0,274	Valid
	X3.6	0,313	Valid
	X3.7	0,371	Valid
	X3.8	0,331	Valid
Faktor finansial (X4)	X4		
	X4.1	0,238	Valid
	X4.2	0,281	Valid
	X4.3	0,325	Valid
	X4.4	0,333	Valid
	X4.5	0,343	Valid
	X4.6	0,311	Valid
	X4.7	0,301	Valid
	X4.8	0,354	Valid
Kepuasan kerja (Y)	Y		
	Y1	0,368	Valid
	Y2	0,591	Valid
	Y3	0,302	Valid
	Y4	0,493	Valid
	Y5	0,409	Valid
	Y6	0,299	Valid
	Y7	0,457	Valid
	Y8	0,396	Valid
	Y9	0,254	Valid
	Y10	0,359	Valid

Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan tabel 5.6 dapat didimpulkan bahwa masing – masing indikator pernyataan dalam penelitian ini adalah valid, dengan demikian pernyataan penelitian ini layak digunakan untuk uji selanjutnya.

1.5 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran berulang – ulang terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula.

Dari hasil uji reabilitas dari data yang telah dilakukan melalui program SPSS untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik cronbach alpha, suatu pengukuran dapat reliable atau dapat dipercaya apabila memiliki cronbach's alpha lebih dari 0,6.

Tabel 5.7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Item	<i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan
Faktor psikologis (X1)	8	0,602	Reliable
Faktor sosial (X2)	8	0,825	Reliable
Faktor fisik (X3)	8	0,630	Reliabele
Faktor finansial (X4)	8	0,608	Reliable
Kepuasan kerja (Y)	10	0,733	Reliable

Sumber : Data Olahan, 2013

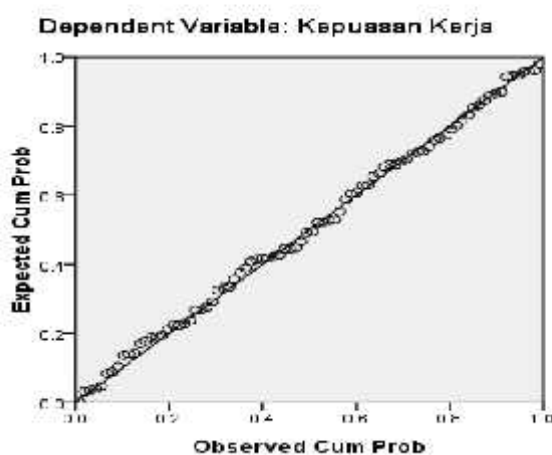
Pada tabel 5.7 dapat dilihat bahwa koefisien alpha untuk variabel Faktor Psikologis (X1) sebesar $0,602 > 0,6$. Variabel Faktor Sosial (X2) sebesar $0,825 > 0,6$. Untuk variabel Faktor Fisik (X3) sebesar $0,630 > 0,6$. Variabel faktor finansial sebesar $0,608 > 0,6$. Dan untuk variabel kepuasan kerja (Y) memiliki koefisien sebesar $0,733 > 0,6$. Dengan demikian uji reliabilitas untuk semua instrument memiliki nilai *Cronbach's alpha* 0,6. Dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini reliable.

1.6 Uji Normalitas Data

Menguji dalam sebuah model regresi yaitu variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat dilihat grafik Normal p-p *plot of regression standardized residual*. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

Gambar 5.1 hasil uji normalitas variabel dependen.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan pada gambar 5.1 di atas dapat dilihat bahwa dari gambar grafik tersebut terlihat titik – titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat memenuhi asumsi normalitas, dengan demikian uji asumsi klasik normalitas untuk analisis regresi berganda sudah terpenuhi atau nilai tesidual terdistribusi normal.

1.7 Uji Asumsi Klasik

1.7.1 Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi ada tidaknya Autokorelasi dilakukan uji Durbin – Watson (DW – Test) dengan ketentuan :

- a. Bila nilai DW lebih besar dari pada batas atas (*upper bound, U*), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, artinya autokorelasi negatif.
- b. Bila nilai DW lebih rendah dari pada batas bawah (*lower bound,L*) maka koefisien autokorelasi lebih besar dari pada nol, artinya autokorelasi positif
- c. Bila nilai DW terletak diantara batas atas dan batas bawah, maka tidak ada autokorelasi.

Tabel 5.8 : Rekapitulasi Hasil Uji Autokorelasi

Model	Std. Error of the Estimate	Durbin – Watson
1	2,567	1,769

Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan tabel 5.8 diatas dapat disimpulkan bahwa angka Durbin – Watson terletak diantara batas atas dan batas bawah yaitu sebesar 1,769 yang berarti tidak ditemukannya autokorelasi dan regresi ini baik.

1.7.2 Uji Multikolinieritas

Pada dasarnya multikolinieritas adalah adanya suatu hubungan linier yang sempurna (mendekati sempurna) antar beberapa variabel atau semua variabel bebas. Untuk menguji multikolinieritas menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*. Asumsi multikolinieritas terpenuhi

dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk seluruh variabel bebas < 10 dan *tolerance* > 0,10 maka bebas dari multikolinieritas.

Tabel 5.9 : Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Psikologis	.646	1.548
Sosial	.774	1.292
Fisik	.668	1.496
Finansial	.614	1.629

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

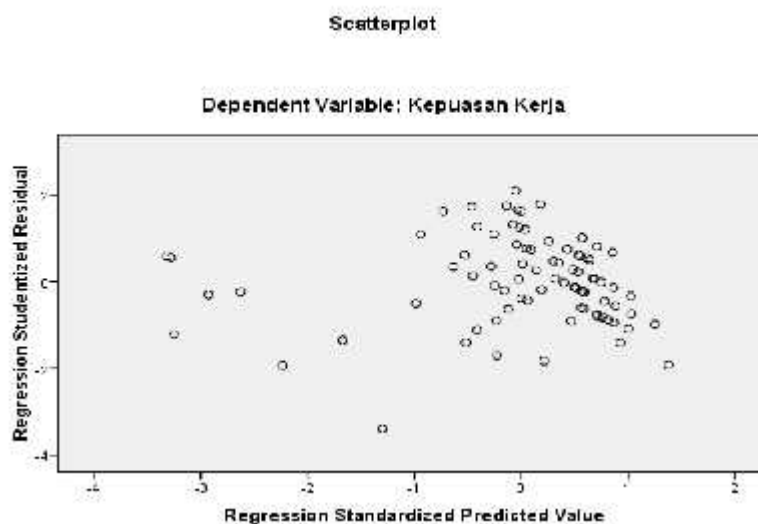
Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan tabel 5.9 diatas, menunjukkan nilai *tolerance* untuk variabel faktor psikologis sebesar 0,646 dan VIF sebesar 1,548, nilai *tolerance* untuk variabel faktor sosial sebesar 0,774 dan VIF sebesar 1,292, nilai *tolerance* untuk variabel faktor fisik 0,668 dan VIF sebesar 1,496 dan nilai *tolerance* untuk variabel faktor finansial 0,614 dan VIF 1,629. Dari hasil perhitungan analisis diatas dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinieritas.

1.7.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas tujuannya adalah untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas dan untuk mendeteksi heterokedastisitas dapat melihat grafik *scatterplot*.

Gambar 5.2 : Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan gambar 5.2 dari grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik – titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

1.8 Uji Hipotesis

1.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda untuk mengetahui sejauh mana pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependent dengan regresi kepuasan kerja sebagai variabel dependent dan faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik dan faktor finansial sebagai variabel independent.

Tabel 5.10 : Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	1.648	3.458
Psikologis	.303	.120
Sosial	.192	.073
Fisik	.242	.119
Finansial	.405	.121

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Data Olahan, 2013

Berdasarkan tabel 5.10 diatas maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = 1,648 + 0,303X_1 + 0,192X_2 + 0,242X_3 + 0,405X_4 + e$$

Interprestasi regresi diatas sebagai berikut :

- Nilai konstanta (a) sebesar 1,648. Artinya adalah apabila faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik dan faktor finansial diasumsikan nol (0), maka diasumsikan kepuasan kerja sebesar 1,648.
- Nilai koefisien regresi faktor psikologis sebesar 0,303. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan variabel psikologis sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 30% dengan asumsi variabel lain tetap.
- Nilai koefisien regresi faktor sosial sebesar 0,192. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan variabel sosial sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 19% dengan asumsi variabel lain tetap.

- d. Nilai koefisien regresi faktor fisik sebesar 0,242. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan variabel fisik sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 24% dengan asumsi variabel lain tetap.
- e. Nilai koefisien regresi faktor finansial sebesar 0,405. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan variabel finansial sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 40% dengan asumsi variabel lain tetap.
- f. Standar error (e) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas. Standar error (e) mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.

Dengan demikian secara umum faktor – faktor tersebut diatas mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan kerjan (Y) karyawan.

1.8.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Analisis Uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel dengan tingkat kesalahan () yang ditentukan adalah 5% membandingkan F hitung dengan F tabel yaitu apabila F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak dan H_a di terima. Berarti bahwa variabel independen secara bersamaan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependent. Sebaliknya, apabila F hitung $<$ F tabel maka H_0 diterima dan H_a di tolak. Hasilnya tidak signifikan yang berarti bahwa variabel independen secara bersamaan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 5.11 : Rekapitulasi Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	653.942	4	163.486	24.801	.000 ^a
Residual	520.760	79	6.592		
Total	1174.702	83			

a. Predictors: (Constant), Finansial, Sosial, Fisik, Psikologis

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Data Olahan, 2013

Pada tabel 5.11 diperoleh hasil F hitung 24,801 > F tabel 2,487 dengan sig. 0,000 < 0,05. Kesimpulan dari uji F adalah bahwa variabel independen yaitu faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik, dan faktor finansial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

1.8.3 Uji Parsial (Uji t)

Setelah diketahui variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, perlu untuk diketahui apakah variabel independen (faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik, dan faktor finansial) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan kerja). Untuk mengetahui hasil dari uji parsial maka ditentukan tingkat signifikan sebesar 5%.

a. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka hipotesis diterima

b. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka hipotesis ditolak

Tabel 5.12 : Rekapitulasi Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.648	3.458		.477	.635		
Psikologis	.303	.120	.236	2.531	.013	.646	1.548
Sosial	.192	.073	.225	2.646	.010	.774	1.292
Fisik	.242	.119	.187	2.036	.045	.668	1.496
Finansial	.405	.121	.321	3.358	.001	.614	1.629

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Data Olahan, 2013

Dari tabel 5.12, diperoleh hasil pengujian parsial sebagai berikut :

- a. Psikologis. Diketahui t hitung (2,531) > t tabel (1,990) dan Sig. (0,013) < 0,05. Artinya variabel psikologis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
- b. Sosial. Diketahui t hitung (2,646) > t tabel (1,990) dan Sig. (0,010) < 0,05. Artinya variabel sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
- c. Fisik. Diketahui t hitung (2,036) > t tabel (1,990) dan Sig. (0,045) < 0,05. Artinya variabel fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
- d. Finansial. Diketahui t hitung (3,358) > t tabel (1,990) dan Sig. (0,001) < 0,05. Artinya variabel finansial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa faktor finansial sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung (3,358) dan nilai signifikannya paling kecil (0,001).

1.8.4 Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel – variabel independen. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian regresi yang dihasilkan baik untuk mengistimasikan nilai variabel dependen.

Begitu juga untuk mengetahui variabel dependen dilihat dari koefisien korelasi parsial. Variabel independen yang memiliki koefisien korelasi parsial yang paling besar adalah variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 5.13 : Rekapitulasi Hasil Koefisien Determinasi.

Model Summary ^b			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.746 ^a	.557	.534

a. Predictors: (Constant), Finansial, Sosial, Fisik, Psikologis

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Data Olahan, 2013

Dari tabel 5.13 diketahui nilai R sebesar 0,746 artinya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen sangat kuat karena nilai R (0,746) > 0,5.

Dengan demikian dapat disimpulkan nilai Koefisien determinan (R^2) sebesar 0,746 menunjukkan bahwa faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik dan faktor finansial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru dengan pengaruh sebesar 53,4% sedangkan sisanya sebesar 46,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.

1.9 Identitas Responden

Dalam bab ini akan dijelaskan hasil penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. Seperti yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru adalah faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik, dan faktor finansial. Disini penulis mengumpulkan data dengan memberikan kuisioner kepada 84 orang responden yang merupakan keseluruhan populasi karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru, adapun data identitas responden sebagai berikut:

5.9.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui distribusi jumlah karyawan pada hotel dyan graham pekanbaru berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut ini :

Tabel 5.14 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis kelamin	Jumlah karyawan (orang)	Persentase (%)
1	Laki – laki	62	74%
2	Perempuan	22	26%
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan 2013

Berdasarkan tabel 5.14 diatas dapat dilihat bahwa responden laki – laki lebih banyak dibanding dengan responden perempuan, yaitu responden laki – laki sebanyak 62 orang atau 73,80%, sedangkan responden perempuan

sebanyak 22 orang atau 26,20% dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata – rata responden berjenis kelamin laki – laki.

Dari hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin ternyata di Hotel Dyan Graha Pekanbaru karyawan laki – laki lebih banyak dibutuhkan dari pada karyawan perempuan karena pekerjaannya lebih banyak membutuhkan tenaga laki – laki, dari segi pekerjaan sekuriti, laundry, supir mobil, bagian bersihkan kolam renang, FB Servis, driver dln. Dan untuk karyawan wanita ditempatkan pada house keeping, kitchen, prepared dln.

5.9.2 Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui usia responden pada penelitian ini, maka dapat dilihat pada tabel 5.15 berikut ini :

Tabel 5.15 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Klasifikasi umur	Jumlah karyawan (orang)	Persentase
1	15 – 30	43	52%
2	31 – 40	32	38%
3	41 – 50	9	10%
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan 2013

Berdasarkan tabel 5.15 diatas maka dapat diketahui bahwa berdasarkan tingkat usia, responden yang berusia antara 15 – 30 tahun berjumlah 43 orang atau sebesar 52%, sedangkan yang berusia antara 31 – 40 tahun berjumlah 32 orang atau sebesar 38% dan responden yang berusia antara 41 – 50 tahun berjumlah 9 orang atau sebesar 10%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata – rata usia responden berkisar 15 – 30 tahun.

Dari hasil penelitian berdasarkan usia ternyata pihak Hotel Dyan Graha lebih mengutamakan usia yang berkisaran berumur 15 – 30 tahun. Karena usia 15 – 30 tahun karyawan lebih produktif dengan inovasi – inovasi baru, disamping itu perusahaan ini bergerak dibidang jasa sehingga memerlukan karyawan yang sopan, berpenampilan menarik, dan mempunyai semangat kerja yang tinggi.

5.9.3 Responden Menurut Pendidikan

Berikut merupakan data tingkat pendidikan terakhir karyawan dapat anda lihat pada tabel 5.16 dibawah ini :

Tabel 5.16 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

No	Pendidikan terakhir	Jumlah karyawan (orang)	Persentase (%)
1	SMA	55	66%
2	Diploma (D3)	23	27%
3	Strata Satu (S1)	6	7%
Jumlah		84	100

Sumber : Data Olahan 2013

Dari data 5.16 diatas, dapat diketahui bahwa berdasarkan tingkat pendidikan responden, untuk pendidikan SMA sebanyak 55 orang atau sebesar 66%, sedangkan untuk pendidikan D3 sebanyak 23 orang atau sebesar 27%, dan sedangkan pendidikan S1 sebanyak 6 orang atau sebesar 7%. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata – rata tingkat pendidikan responden adalah tamatan SMA. Dari hasil penelitian berdasarkan pendidikan terakhir ternyata Hotel Dyan Graha lebih banyak merekrut karyawan yang tamatan SMA dari pada Diploma dan Strata satu, alasanya karena disesuaikan dengan tingkat kebutuhan dan penempatan jabatan yang sesuai dengan tingkat

pendidikan, dari ;data yang saya peroleh bahwa untuk tamatan SMA ditempatkan pada sekuriti, driver, prepared, kitchin, FB serfis, Fron Office, House keeping. Dan untuk tamatan Diploma ditempatkan pada kitchin, fron office, HRD, Acounting, and FB serfis, untuk tamatan Strata satu diletakan pada bagian Acounting, Marketing, and HRD.

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah penulis lakukan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan dari apa yang telah penulis uraikan serta menyampaikan saran – saran yang mungkin bisa menjadi masukan bagi pihak perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat didimpulkan:

1. Bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru adalah faktor psikologis, sosial, fisik dan finansial.
2. Dari hasil uji t (Uji parsial) diperoleh bahwa faktor yang berperan sangat penting bagi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru adalah faktor finansial karena faktor finansial merupakan faktor yang memberikan jaminan kesehatan, kompensasi, promosi dan jaminan sosial.
3. Dari hasil regresi linier berganda bahwa faktor psikologis, sosial, fisik, dan finansial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas ada beberapa saran yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru, sebagai berikut:

Agar karyawan mendapatkan kepuasan kerja pada hotel dyan graha pekanbaru hendaknya pihak manajemen harus memperhatikan kompensasi yang diberikan kemudian jaminan sosial dan kesehatan, fasilitas yang ada di Hotel Dyan Graha untuk dapat dilengkapi, promosi karyawan bagi karyawan yang sudah mempunyai pengalaman kerja yang bagus dan lamanya bekerja agar bisa menduduki tingkat jabatan sesuai dengan pengalaman dan tingkat pendidikan masing – masing karyawan agar kepuasan kerja karyawan dapat terpenuhi demi untuk mewujudkan tujuan yang sudah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- At – taubah ayat 105
An – nahl ayat 97
Ar – rahman ayat 60
Ahyari Agus, 2000. *Manajemen Produksi*. Jakarta : Universitas Terbuka.
Flippo, Edwin. B, 2002. *Manajemen personalia cetakan kedelapan*, Yogyakarta : Erlangga.
Ghozali, imam, 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas DiPonegoro.
Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kesepuluh, Yogyakarta: BPF
- _____.2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kesepuluh, Yogyakarta: BPF
- Hasibuan SP, Melayu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____.2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____.2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Isyandi Bambang, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Global*, Pekanbaru : Unri Press.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosda Karya.
- _____.2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Mangkuprawira, Tb. Sjafri, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategic*, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Munadar, Ashar Suyonto. 2006. *Psikologi Industry Dan Organisasi*, Jakarta : penerbit universitas Indonesia.
- Martoyo, susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 4*. Yogyakarta:BPFE.
- Moh, As'ad, 2008. *Seri ilmu sumber daya manusia psikologi industri*. Yogyakarta : remaja rosda karya.
- Nasution, Mulia, 2003. *Manajemen Personalia Aplikasi dalam Perusahaan*. Jakarta : Djambatan.Nitisesmito,
- Alex S. 2000. *Manajemen Personalia*, Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Rivai, veithizal, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta :Raja Grafindo persada.
- Rivai veitzal dan Ahmad Fawzi Mohmd Basri, 2005. *Performance appraisal*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- _____.2006.*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Robins, Stephen p, 2003, *Prilaku Organisasi*, Jakarta : PT.indeks

- Robert L Matihis dan John H Jackson, 2006. *Human Resource management*. Jakarta : Salemba Empat Edisi Sepuluh.
- Simamora, Henry. 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : STIE YKPN
- Siagian, P. Sondang. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sofyandi, Herman. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung. Alfabeta.
- Umam, Khaerul, 2010, *Prilaku Organisasi*, Bandung : Pustaka setia.