

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA HOTEL RESTY MENARA  
PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Jurusan Manajemen SDM Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

**OLEH :**

**MIRA  
10971005799**



**PROGRAM S1  
JURUSAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2013**

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA HOTEL RESTY MENARA  
PEKANBARU**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**MIRA  
10971005799**



**PROGRAM S1  
JURUSAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2013**

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA HOTEL RESTY MENARA  
PEKANBARU**

**Oleh :  
MIRA**

**ABSTRAK**

*Penelitian ini dilakukan pada Hotel Resty Menara Pekanbaru yang terletak di Jalan Sisingamangaraja 1002/09 Pekanbaru Riau. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Resty Menara Pekanbaru sebanyak 75 orang. Pengolahan dan penganalisaan data menggunakan uji asumsik klasik yang sebelumnya telah melakukan uji validitas, reabilitas dan normalitas data. Kemudian ditarik suatu kesimpulan dengan menggunakan uji statistik regresi linier berganda dan menganalisis pengaruhnya secara simultan (uji F) dan parsial (uji t).*

*Berdasarkan hasil regresi secara simultan menunjukkan secara statistik F hitung (42,432) > F tabel (2,734) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.*

*Berdasarkan hasil regresi secara parsial uji t diperoleh  $t_{hitung}$  variabel penelitian yaitu kompensasi (4,353), penempatan karyawan (2,018), dan lingkungan kerja (2,419). Jika dibandingkan dengan t tabel (1,994) maka nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas dalam penelitian ini mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.*

*Nilai Adjust R Square sebesar 0,627. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 62,7 % kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh kompensasi, penempatan karyawan dan lingkungan kerja sedangkan sisanya sebesar 37,3 % dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain, yang tidak diteliti pada penelitian ini. Penelitian ini juga menyarankan pada Hotel Resty Menara Pekanbaru perlu meningkatkan kompensasi, penempatan karyawan, dan lingkungan kerja agar demi terwujudnya kepuasan kerja karyawan dan tercapainya tujuan yang diinginkan.*

**Kata Kunci : Kompensasi, Penempatan Karyawan, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja**

## KATA PENGANTAR

Assalammu' alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan karunia yang tak terbatas pada setiap manusia sehingga tak layak bila kita tidak bersyukur karenanya. Shalawat dan salam semoga selalu tersampaikan kepada Rasulullah Muhammad SAW, yang dengan tauladan dan petunjuknya, maka kita sebagai insan beriman terhindar dari kesesatan gelapnya gulita menuju terangnya cahaya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mengikuti *Oral Comprehensive* Sarjana Ekonomi Pada Universitas Islam Negeri Sultan syarif Kasim Riau, Pekanbaru. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini berjudul "**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA HOTEL RESTY MENARA PEKANBARU**" Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penyajian skripsi ini, yang disebabkan oleh keterbatasan waktu dan kemampuan penulis.

Oleh karena itu 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. Terutama buat Ayahnda (JAMIL) dan Ibunda (KAMSIAH) tercinta yang telah bersusah payah pagi petang mengeluarkan tenaga untuk membiayai serta memberikan dorongan moril dan materil yang tak terhingga bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof Dr. H. M. Nazir, M.A sebagai 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, PhD selaku Dekan Fakultas dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Drs. Zamharil Yahya selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff dan karyawan pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Ali akbar,selaku pendiri Hotel Resty Menara Pekanbaru dan Pak Erwin Suis dan ibu Sri selaku 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 Resty Menara Pekanbaru.
7. Buat Abangku Zaini/Liza, dan Kakak ku Mida/Mansur, Masita/Marwin, Maysarah/Junaidi serta adik ku Susi dan keponakan ku mizal, rival, ziha, raihan, aldi, putri, fawaz dan wahyu serta Keluarga besar ku yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat dan masukan terhadap penulis.

8. Untuk teman-teman seperjuanganku di lokal MSDM A Mutya Maureen, Yana, Tika, Vika, Lasti, Restu, Pw, Noni, Desi, Rita, Mey, Diki, Feri, Azlan, Ivo, Harry, Ahri, Piramli, Fahmi, Indra, As'ad, Dewi, Hariza, Danlisa. Dan teman-teman KKN ku.
9. Buat teman-teman kos, mbak ita, atma, syfa dan sri, sanah terima kasih atas semuanya.

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

Pekanbaru,      Apri 2013  
Penulis

**MIRA**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Pengertian Manajemen Dan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	10
2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.2 Kepuasan Kerja .....	10
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	10
2.2.2 Faktor Penentu Kepuasan Kerja .....	12
2.2.3 Teori-Teori Tentang Kepuasan Kerja .....	14
2.2.4 Variabel-Variabel Kepuasan Kerja .....	15
2.2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	16
2.2.6 Efek kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan .....	36
2.2.7 Respondent terhadap ketidakpuasan kerja .....	37
2.2.8 Pedoman meningkatkan kepuasan kerja .....	38
2.3 Pandangan islam dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan .....	39
2.4 Pandangan Islam Tentang Kompensasi .....	41
2.5 Pandangan Islam Tentang Penempatan Karyawan .....	41
2.6 Pandangan Islam Tentang Lingkungan Kerja .....	42
2.7 Penelitian Terdahulu .....	43
2.8 Konsep Pemikiran .....	45
2.9 Hipotesis Penelitian .....	46
2.10 Variabel Penelitian .....	46
2.11 Konsep Operasional Variabel .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	49
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	49
3.2 Populasi dan Sampel .....	49
3.3 Jenis Dan Sumber Data .....	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.5 Uji Kualitas Data .....	50
3.5.1 Uji Validitas .....	51

3.5.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.5.3 Uji Normalitas Data.....	52
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.6.1 Uji Autokorelasi.....	52
3.6.2 Uji Multikolinaritas.....	53
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
3.8 Pengujian Hipotesis.....	55
3.8.1 Uji Simultan (uji F).....	55
3.8.2 Uji Parsial (uji t).....	55
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi.....	56
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>57</b>
4.1 Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Resty Menara Pekanbaru.....	57
4.2 Fasilitas Perusahaan.....	57
4.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	58
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
5.1 Identitas Responden.....	65
5.1.1 Responden Menurut Tingkat Usia.....	65
5.1.2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
5.1.3 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	67
5.2 Deskripsi Variabel.....	67
5.2.1 Variabel Kompensasi.....	68
5.2.2 Variabel Penempatan Karyawan.....	71
5.2.3 Variabel Lingkungan kerja.....	74
5.2.4 Variabel Kepuasan Kerja.....	77
5.3. Uji Kualitas Data.....	81
5.3.1. Uji Validitas.....	81
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	82
5.3.3 Uji Normalitas Data.....	83
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	84
5.4.1 Uji Autokorelasi.....	84
5.4.2 Uji Multikolinaritas.....	84
5.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	85
5.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
5.6 Uji Hipotesis.....	88
5.6.1 Uji Simultan (Uji F).....	88
5.6.2 Uji Parsial.....	89
5.7 Uji Koefisien Determinasi( $R^2$ ).....	90
5.8 Pembahasan.....	90
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
6.1 Kesimpulan.....	92
6.2 Saran.....	93

**DAFTAR PUSTAKA**  
**DAFTAR LAMPIRAN**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia sangat penting peranannya dalam sebuah perusahaan karena sumber manusia adalah kekayaan utama bagi setiap perusahaan yang harus dipelihara dan dikelola dengan baik. Pada prinsipnya sumber daya yang menentukan organisasi, organisasi yang memiliki tujuan yang bagus dan dilengkapi dengan fasilitas, sarana, dan prasarana yang canggih, tetapi tanpa sumber daya manusia yang baik, kemungkinan besar sulit mencapai tujuan.

Dewasa ini karyawan dipandang sebagai salah satu aset perusahaan yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan. Karyawan sebagai penunjang tercapainya tujuan, akan tetapi karyawan juga memiliki perasaan, pikiran dan keinginan yang mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Ditinjau dari pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, perusahaan perlu menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, beban kerja yang sesuai dengan keahlian` karyawan, sikap dan perilaku dari manajer untuk membentuk kepuasan karyawan.

Menurut pendapat Tiffin (1958) yang dikutip dalam buku (**As'ad, 2008:104**) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Menurut Porter (**dalam Sopiah, 2008:170**) kepuasan kerja adalah perbedaan antara seberapa banyak sesuatu

yang seharusnya diterima dengan seberapa banyak sesuatu yang sebenarnya dia terima.

Kepuasan karyawan menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja, dengan memperhatikan faktor kepuasan kerja karyawan maka karyawan dalam bekerja akan senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi. Kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan aspek keadilan dan kelayakan akan balas jasa yang diterima karyawan atas kinerjanya yang disumbangkan untuk perusahaan. Apabila aspek keadilan dan kelayakan bagi karyawan dapat dirumuskan dengan baik, maka karyawan akan merasa puas, mempunyai semangat kerja yang tinggi yang nantinya dapat meningkatkan pelayanan prima kepada pelanggan. Apabila rasa keadilan dan kelayakan ini tidak terpenuhi maka akan menimbulkan perasaan tidak puas para karyawan, perasaan tidak puas ini justru akan menyebabkan terjadinya kemerosotan semangat kerja karyawan yang pada akhirnya akan menyebabkan turunnya kualitas pelayanan yang akan diberikan karyawan kepada para pelanggan.

Kepuasan kerja memiliki keterkaitan dengan penempatan karyawan yaitu dalam penempatan tenaga kerja harus benar-benar sesuai dengan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang dimilikinya. Apabila seseorang ditempatkan pada suatu organisasi dimana yang bersangkutan melakukan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan keterampilannya. Maka karyawan tersebut akan cenderung bergairah kerja, berperilaku positif, karyawan

akan merasa puas dan berusaha memberikan sumbangan yang paling maksimal kearah pencapaian tujuan dan organisasi.

Selanjutnya Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mendukung terciptanya kepuasan kerja bagi karyawan. Hubungan komunikasi sesama karyawan yang kurang harmonis, Kurang luasnya ruangan sehingga karyawan tidak leluasa bergerak dan tidak adanya tempat untuk istirahat dan ruangan beribadah. Seharusnya kondisi lingkungan kerja dalam perusahaan yang mencakup aspek fisik dan non fisik yang perlu diperhatikan karena dapat memberikan umpan balik kepada perusahaan tersebut, tumbuhnya lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan akan membuat karyawan lebih termotivasi untuk bekerja.

Kepuasan yang tinggi akan mengarahkan pada tingkat *turn over* dan absensi yang rendah karena individu yang puas terdorong untuk bekerja lebih baik disebabkan kebutuhan pentingnya terpuaskan. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka seorang karyawan akan berupaya semaksimal mungkin menyelesaikan pekerjaannya, yang akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi dan pencapaian tujuan perusahaan.

Menyadari pentingnya kepuasan kerja karyawan dalam mendukung tingginya produktivitas perusahaan, pokok permasalahan dalam penelitian ini ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan kerja sangat beragam baik bersumber dari faktor finansial maupun non finansial.

Kepuasan kerja yang tinggi akan membuat karyawan semakin loyal terhadap perusahaan, semakin termotivasi untuk bekerja, hal tersebut disebabkan karena pemimpin mengerti dan memahami apa yang dibutuhkan para karyawan. Dengan demikian karyawan akan bekerja dengan rasa senang dan yang lebih penting kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas dan kinerja yang tinggi pula. Organisasi atau perusahaan manapun akan memperhatikan kepuasan kerja karyawannya guna memberikan rasa nyaman untuk karyawannya begitu juga dengan perhotelan yaitu salah satunya pada Hotel Resty Menara Pekanbaru.

PT. Perhotelan Resty Menara merupakan suatu perusahaan swasta nasional yang bergerak dibidang usaha perhotelan. Hotel Resty Menara Pekanbaru sejak berdiri hingga mengembangkan perusahaannya telah berusaha memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya. Tetapi sejauh mana keberhasilan manajemen Hotel Resty Menara dalam memanfaatkan tenaga kerjanya dengan cara memberikan suatu rasa kepuasan kerja sehingga karyawan merasa terpuaskan dan memilih loyal pada pekerjaannya. Adapun yang menjadi tolak ukur dari keberhasilan adalah dengan cara mengukur tingkat *Labor Turn Over* dan tingkat absensi karyawan.

*Labor Turn Over* merupakan keinginan pekerja untuk berhenti dari perusahaan karena pindah ke lain perusahaan. Berikut ini tabel dari Jumlah tenaga kerja yang masuk dan keluar serta tingkat *Labor Turn Over* pada Hotel Resty Menara Pekanbaru.

**Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kerja Yang Masuk Dan Keluar Serta Tingkat Labour Turn Over Pada Hotel Resty Menara Pekanbaru Tahun 2008-2012**

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Masuk	Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Rata-Rata Jumlah Karyawan	LTO(%)
2008	75	10	10	75	75	13,33%
2009	75	13	13	75	75	17,33%
2010	75	18	18	75	75	24,00%
2011	75	30	10	95	85	11,76%
2012	95	5	25	75	85	29,41%

*Sumber : Hotel Resty Menara Pekanbaru tahun 2012*

Dari tabel 1.1 diatas terlihat bahwa perputaran karyawan pada Hotel Resty Menara berfluktuasi pada tahun 2008 tingkat LTO sebesar 13,33%, pada tahun 2009 tingkat LTO meningkat menjadi 17,33 %, pada tahun 2010 tingkat LTO meningkat lagi sebesar 24,00%, pada tahun 2011 tingkat LTO turun menjadi 11,76 %, sedangkan pada tahun 2012 tingkat LTO meningkat menjadi 29,41%.

Adapun berhentinya karyawan disebabkan oleh permintaan sendiri disamping itu ada juga karyawan yang diberhentikan oleh pihak manajemen Hotel Resty Menara Pekanbaru. Dari tahun 2008 sampai tahun 2011 jumlah karyawan tetap 75 karena walaupun banyaknya Keluar masuk karyawan, akan tetapi seberapa banyak yang keluar maka sebanyak itu pula karyawan yang dimasukan dan ditempatkan kepada bagian yang sama, pada tahun 2012 penambahan karyawan meningkat menjadi 95 orang dikarenakan penambahan karyawan ini adanya PON XVIII yang membutuhkan karyawan yang lebih banyak. Jika tingkat *Labour Turn Over* tenaga kerja rendah maka menunjukkan bahwa karyawan betah dan merasa senang bekerja di Hotel

Resty Menara tersebut, dan sebaliknya jika tingkat LTO nya tinggi menandakan tingkat kepuasan kerja karyawan Hotel Resty Menara masih rendah.

Hal lain yang menjadi tolak ukur dari keberhasilan Hotel Resty Menara Pekanbaru 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. Tingkat absensi Hotel Resty Menara Pekanbaru dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut :

**Tabel 1.2 Tingkat Absensi Karyawan Pada Hotel Resty Menara Tahun 2012**

No	Tahun/ Bulan	Absensi (orang)				Jumlah Absensi
		Sakit	Izin	Alpa	Cuti	
1	Januari	9 orang	10 orang	2 orang	3 orang	24
2	Februari	8 orang	11 orang	0	2 orang	21
3	Maret	10 orang	8 orang	2 orang	3 orang	23
4	April	11 orang	10 orang	0	1 orang	22
5	Mei	10 orang	8 orang	0	2 orang	20
6	Juni	6 orang	6 orang	0	5 orang	17
7	Juli	7 orang	5 orang	0	1 orang	13
8	Agustus	6 orang	4 orang	0	1 orang	11
9	September	7 orang	3 orang	0	3 orang	13
10	Oktober	7 orang	1 orang	0	2 orang	10
11	November	11 orang	4 orang	0	1 orang	16
12	Desember	1 orang	6 orang	5 orang	1 orang	13
	Jumlah	93	76	9	25	203

*Sumber : Hotel Resty Menara Pekanbaru tahun 2012*

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat tingkat absensi pada akhir tahun 2012 pada Hotel Resty Menara Pekanbaru. Tingkat absensi dilihat data bulan januari sampai dengan desember 2012 dapat dilihat bahwa jumlah absensi

yang tertinggi pada bulan januari yaitu 24 orang dan bulan maret 23 orang. Sedangkan jumlah absensi terendah yaitu pada bulan agustus 11 orang dan bulan oktober 10 orang. Dari tingginya absensi tersebut dapat kita simpulkan bahwa tingginya tingkat absensi menunjukkan bahwa karyawan yang bersangkutan kurang memiliki semangat kerja dengan alasan sakit tetapi tidak disertai dengan keterangan dokter dan alpa. Dari keterangan pihak HRD nya pada tahun 2012 ini lah persentase absensi kehadiran meningkat dari pada tahun sebelumnya.

Jika perputaran tingkat tenaga kerja dan tingkat absensi karyawan ini terus menerus berlangsung maka hal ini merupakan masalah yang harus dicari penyebabnya guna mendapatkan penyelesaian, karena apabila tingkat absensi dan tingkat perputaran terus terjadi ini akan mengganggu keberhasilan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh Hotel Resty Menara.

Dari data perputaran karyawan dan tingkat absensi diatas menyebabkan timbulnya keinginan penulis untuk melihat sejauh mana keberhasilan Hotel Resty Menara Pekanbaru dalam memanfaatkan tenaga kerjanya guna memberikan rasa kepuasan kerja karyawan dengan menciptakan kondisi kerja yang membuat karyawan loyal terhadap pekerjaannya.

Untuk itu penulis mengadakan penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan dalam bentuk skripsi dengan judul sebagai berikut: **“ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA HOTEL RESTY MENARA DI PEKANBARU”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut : Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Resty Menara Pekanbaru ?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan penelitian

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Resty Menara Pekanbaru.

### 2. Manfaat penelitian

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
- b. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai informasi bagi pihak manajemen Hotel Resty Menara untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang ada.
- c. Bagi masyarakat (umum), sebagai bahan rujukan dan referensi ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini lebih sistematis dan terarah maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

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



**BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Dalam bab ini penulis akan mengemukakan teori-teori yang melandasi pembahasan skripsi, diantaranya berupa kepuasan kerja, variabel kepuasan kerja, cara menyatakan ketidakpuasan kerja, cara meningkatkan kepuasan kerja, serta batasan lain yang dianggap perlu sebagai pedoman dalam tahap penganalisa masalah, hipotesis dan variabel penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data populasi dan sampel, metode pengumpulan data serta analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai gambaran umum perusahaan, struktur organisasi/perusahaan serta aktifitas perusahaan.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang pembahasan dan analisis dari hasil penelitian.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini merupakan bab penutup dimana pada bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan hasil penelitian yang berguna bagi perusahaan.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen**

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. **(Hasibuan, 2007:1)**

Definisi lain manajemen yaitu sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya. **(Sule dan Saefullah, 2005:6)**

##### **2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. **(Rivai, 2009 : 1)**

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. **(Mangkunegara, 2009:2)**

#### **2.2 Kepuasan Kerja**

##### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kebutuhan dan keinginan mendorong manusia melakukan pekerjaan dan aktivitas yang beragam. Hal ini menyebabkan cara-cara yang ditempuh

untuk memenuhi kebutuhan tersebut juga berbeda pula, dilihat persentase besar kecilnya dorongan untuk melakukan pekerjaan, itu tergantung pada tingkat kepuasan yang diperoleh secara individu dalam perusahaan.

Kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri, dan hubungan sosial individu di luar kerja. **(Rivai, 2007:249)**

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. **(Robbins, 2003 : 78).**

Keith davis (1985:96) mengemukakan bahwa Kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja **(Mangkunegara, 2009: 117)**

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

Menurut pendapat Tiffin (1958) yang dikutip dalam buku **(As'ad, 2008:104)** berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan.

Menurut Porter (**dalam Sopiah, 2008:170**) kepuasan kerja adalah perbedaan antara seberapa banyak sesuatu yang seharusnya diterima dengan seberapa banyak sesuatu yang sebenarnya dia terima.

Locke mencatat bahwa perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan waktu lampau dari pada harapan-harapan untuk masa depan. (**Umam, 2010: 192**)

### **2.2.2 Faktor Penentu Kepuasan Kerja**

Banyak faktor yang telah diteliti sebagai faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja, diantaranya : (**Umam,2010:194**).

#### **1. Gaji / Imbalan**

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolut dari gaji yang diterima, sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Dengan menggunakan teori keadilan, gaji yang dipersepsikan sebagai terlalu kecil atau terlalu besar akan mengalami *distress* (ketidakpuasan). akan tetapi, yang penting adalah sejauh mana gaji yang diterima dirasakan adil. Jika gaji dipersepsikan sebagai adil didasarkan tuntutan-tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar gaji yang berlaku untuk kelompok tertentu, akan timbul kepuasan kerja.

## 2. Kondisi kerja yang menunjang

Ruangan kerja yang sempit, panas, yang cahayanya lampunya menyilaukan mata, akan menimbulkan keengganan untuk bekerja. Orang akan mencari alasan untuk sering-sering keluar ruangan kerjanya. Dalam hal ini, perusahaan harus menyediakan ruang kerja yang terang, sejuk, dengan peralatan yang nyaman untuk digunakan. Kebutuhan-kebutuhan fisik yang terpenuhi akan memuaskan tenaga kerja.

## 3. Hubungan kerja ( rekan kerja dan atasan )

### a. Hubungan kerja dengan rekan kerja

Kepuasan kerja yang ada pada para karyawan timbul karena mereka dalam jumlah tertentu, berada dalam satu ruangan kerja, sehingga mereka dapat saling berbicara ( kebutuhan sosial terpenuhi )

### b. Hubungan kerja dengan atasan

Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa. Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana atasan membantu karyawan untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi mereka.

### c. Hubungan kerja dengan bawahan

Atasan yang memiliki ciri memimpin yang transformasional, dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan motivasinya dan sekaligus merasa puas dengan pekerja.

### 2.2.3 Teori-Teori Tentang Kepuasan Kerja

Teori tentang kepuasan kerja yang cukup dikenal adalah: **(Rivai, 2006:475)**

1. Teori ketidaksesuaian (*discrepancy theory*).

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2. Teori keadilan (*equity theory*).

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas tergantung pada apa atau tidaknya keadilan dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan, dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seseorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti gaji/upah, keuntungan, penghargaan, dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri.

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

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi kelompok yaitu *Satisfies* dan *Dissatisfies*. *Satisfies*

ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan yang terdiri dari pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Sedangkan *dissatisfies* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan yang terdiri dari gaji/upah, pengawasan, hubungan antara pribadi, kondisi kerja dan status.

#### **2.2.4 Variabel-Variabel Kepuasan Kerja**

Menurut Keith Davis kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turnover*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan. (Mangkunegara, 2009 : 118)

##### 1. Turnover

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi.

##### 2. Tingkat ketidakhadiran (absen) kerja

Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. 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 relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan

yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapan dengan realita kerjanya terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi 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 lebih baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.

#### 5. Ukuran organisasi pekerjaan

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

### **2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Masalah kepuasan kerja adalah juga menyangkut masalah tentang pemenuhan kebutuhan pada karyawan. Dalam ilmu manajemen telah lama disadari bahwa manusia adalah suatu faktor produksi penting dan menentukan dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Manusia sebagai bagian dalam proses produksi tidak dapat disamakan dengan faktor-faktor produksi lainnya, seperti mesin, tanah, modal, dan lain-lain. Letak perbedaan yang hakiki antara manusia sebagai tenaga kerja dengan faktor produksi lainnya, dimana faktor produksi lainnya dapat dengan mudah dikendalikan bila dibandingkan dengan manusia. Faktor produksi manusia



atau tenaga kerja mempunyai kebutuhan-kebutuhan yang relatif sifatnya, sesuai dengan perusahaan, status sosial.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. (Hasibuan, 2007 : 203) adalah :

1. Balas jasa yang adil dan layak
2. Penempatan yang sesuai dengan keahlian
3. Berat ringannya pekerjaan
4. Suasana dan lingkungan pekerjaan
5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
6. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya
7. Sifat pekerjaan monoton atau tidak

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja tersebut akan dibahas sebagai berikut :

1. Balas jasa adil dan layak

Walaupun tujuan utama pekerjaan bukan semata-mata karena faktor uang. Namun, hal ini tetap merupakan faktor yang sering kali dijadikan sebagai pertimbangan untuk mengukur tinggi rendahnya kepuasan kerja. Semakin seorang menghasilkan penghasilan tinggi, maka kepuasan kerja orang tersebut semakin meningkat yang tentunya akan meningkatkan hasil kerjanya.

Sebaliknya, penghasilan yang diterima ternyata kecil, maka lambat laun akan menurunkan motivasi kerja orang tersebut, artinya seseorang akan termotivasi bekerja dengan baik, penuh semangat, hanya hasil pekerjaan orang tersebut dihargai dengan meningkatkannya penghasilan yang diterima.

Dalam pengupahan dan penggajian seseorang merasa puas terhadap penghasilan setelah ia perbandingkan dengan diterimanya dengan variabel pembanding yang dirasakan selama ini. Terdapat lima pembanding yang dipakai sebagai dasar pemberian gaji atau upah seseorang ( **Siagian, 2005 :265**)

- a. Dikaitkan dengan tingkat upah dan gaji yang berlaku
- b. Dikaitkan dengan tuntutan serikat pekerja

Dimasyarakat dimana eksistensi serikat pekerja diakui, sangat mungkin terdapat keadaan bahwa serikat pekerja dalam mengajukan tuntutan tingkat upah dan gaji yang lebih tinggi dari tingkat yang diberikan.

- c. Dikaitkan dengan produktivitas

Agar mampu mencapai tujuan dan berbagai sasarannya, suatu organisasi membutuhkan tenaga kerja yang produktif.

- d. Dikaitkan dengan kebijaksanaan organisasi mengenai upah dan gaji.
- e. Dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang menyangkut tingkat upah minimum yang berlaku saat ini.

Selain perbandingan yang diatas, sistem produksi dapat dijadikan sebagai dasar terhadap pemberian gaji dan upah seseorang. Sistem promosi dapat diartikan sebagai proses pemindahan karyawan dari suatu jabatan ke jabatan lain yang lebih tinggi, yang mana pertimbangannya adalah :

- a) Atas dasar senioritas
- b) Atas dasar kecakapan
- c) Penempatan yang tepat sesuai dengan keahliannya.

## 2. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian

Menurut Hasibuan penempatan kerja adalah tindak lanjut dari seleksi, yaitu menempatkan calon pegawai yang diterima pada jabatan yang membutuhkannya dan sekaligus mendelegasikan authority kepada orang tersebut. **(Hasibuan, 2007:63)**

Ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penempatan kerja antara lain : **(Irsyandi, 2004 :32)**

- a. Pendidikan
- b. Pengetahuan pekerjaan
- c. Keterampilan kerja
- d. Pengalaman kerja

## 2. Berat ringannya pekerjaan

Kemampuan kerja seseorang tenaga kerja berbeda antara yang satu dengan yang lainnya dan sangat tergantung dari tingkat keterampilan, kesegaran jasmani, keadaan gizi, jenis kelamin, usia, dan ukuran tubuh dari pekerjaan yang bersangkutan.

## 3. Suasana dari lingkungan pekerjaan

Lingkungan kerja tidak mendukung dapat mempengaruhi semangat kerja, artinya apabila perasaan senang dalam suatu lingkungan pekerjaan maka semangat untuk bekerja dengan maksimal pun akan mudah dibangkitkan. Dapat dibayangkan apabila setiap kali melakukan pekerjaan, lingkungan atau ruang tempat kerja kotor atau berbau yang tidak sedap ataupun susana bising sehingga yang dirasakan adalah keterpaksaan atau

ketidak nyamanan, karena merasa bahwa lingkungan kerja merupakan gangguan sehingga memungkinkan hasil kerja tidak bisa maksimal.

4. Peralatan yang menunjang pelaksanaan 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.

5. Kepemimpinan

Kepemimpinan dapat diartikan sebagai proses mempengaruhi dan mengarahkan para pegawai dalam melakukan pekerjaan yang telah ditugaskan kepada mereka. **(Sule & Saefullah, 2009 : 255)**

Kepemimpinan secara luas meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. **(Rivai, 2006 :2-3)**

6. Pekerjaan yang monoton

Pekerjaan yang monoton menyebabkan kejenuhan karyawan dalam bekerja, akibat dari kejenuhan tersebut menjadikan pekerjaan tidak produktif, meningkatkan emosional pekerja, bahkan sampai keinginan karyawan meninggalkan organisasi.

a. Bentuk-bentuk pekerjaan yang monoton **(Fathoni, 2006:47)**

1. Pekerjaan rutin dilakukan

2. Pekerjaan yang berlangsung tahunan
3. Tanggung jawab pekerjaan yang kurang menantang dan kurang berarti

Berdasarkan faktor-faktor diatas penulis mengambil tiga faktor yang menurut penilaian penulis memiliki hubungan dengan kerangka permasalahan yang sedang penulis teliti dan hubungan dengan kondisi dan situasi di Hotel Resty Menara Pekanbaru yaitu: kompensasi, penempatan karyawan dan lingkungan kerja.

#### **a. Kompensasi**

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk kerja atau pengabdian mereka. **(Notoatmodjo, 2009:142)**

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. **(Hasibuan, 2007:118)**

Kompensasi dan Kepuasan. Kepuasan (*Satisfaction*) adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suatu sikap suka atau tidak suka. Kepuasan bayaran (*Pay satisfaction*), oleh karenanya, mengacu pada sikap suka dan tidak suka terhadap sistem kompensasi organisasi. Edward lawler menciptakan sebuah model berdasarkan teori ekuitas yang menjelaskan sebab-sebab kepuasan dan ketidakpuasan gaji. Menurut lawler, perbedaan antara jumlah yang diterima oleh karyawan dan jumlah yang mereka duga diterima oleh orang lain merupakan penyebab langsung kepuasan dan

ketidakpuasan gaji. Jika mereka merasa bahwa jumlah keduanya setara, maka terdapat kepuasan gaji. Antisipasi kepuasan gaji akan mempengaruhi keputusan-keputusan karyawan tentang seberapa keras dia akan bekerja. Kompensasi akan mempengaruhi kepuasan dan bertindak sebagai umpan balik yang memungkinkan karyawan menyesuaikan prilakunya belakangan. Jika mereka menyimpulkan bahwa mereka dibayar terlalu sedikit, mereka mungkin akan sering absen atau mengundurkan diri. Jika para karyawan menyadari bahwa mereka ternyata dibayar sangat mahal, mereka mungkin akan bosan atau mengkompensasikan dengan bekerja lebih keras. **(Simamora, 2004:547)**

#### 1. Tujuan Pemberian kompensasi

Tujuan pemberian kompensasi antara lain adalah sebagai ikatan kerja sama, kepuasan kerja, pengadaan efektif, motivasi, stabilitas karyawan, dan disiplin.

##### a. Ikatan Kerja Sama

Dengan pemberian kompensasi terjalinlah ikatan kerjasama formal antara majikan dengan karyawan. Karyawan harus mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik, sedangkan pengusaha/majikan wajib membayar kompensasi sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

##### b. Kepuasan Kerja

Dengan balas jasa, karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status sosial, dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.

c. Pengadaan Efektifitas

Jika program kompensasi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang *qualified*(memenuhi syarat) untuk perusahaan akan lebih mudah.

d. Motivasi

Jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotivasi bawahannya.

e. Stabilitas Karyawan

Dengan program kompensasi atas prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensi yang kompentatif maka stabilitas karyawan lebih terjamin karena *turn-over* relatif kecil.

f. Disiplin

Dengan pemberian balas jasa yang cukup besar maka disiplin karyawan semakin baik. Mereka akan menyadari, serta menaati peraturan-peraturan yang berlaku.

Kompensasi yang diberikan kepada pegawai/karyawan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja dan motivasi kerja, serta hasil kerja. Perusahaan yang menentukan tingkat upah dengan mempertimbangkan standar kehidupan normal, akan memungkinkan pegawai bekerja dengan penuh motivasi. Hal ini karena motivasi kerja pegawai banyak dipengaruhi oleh terpenuhi tidaknya kebutuhan minimal kehidupan pegawai dan keluarganya. **(Mangkunegara, 2004:84)**

Kesimpulan dari tujuan pemberian kompensasi hendaknya memberikan kepuasan bagi karyawan, laba untuk perusahaan, serta barang/jasa yang berkualitas dan harga yang pantas. Jadi, semua pihak mendapatkan kepuasan dari sistem pengupahan yang diterapkan. **(Hasibuan, 2007:125)**

## 2. Komponen-komponen kompensasi

Komponen-komponen kompensasi sebagai berikut : **(Rivai, 2004:360)**

### a) 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.

### b) Upah

Upah merupakan imbalan finansial langsung yang dibayarkan kepada karyawan berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan atau banyaknya pelayanan yang diberikan.

### c) Insentif

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

### d) Fasilitas-fasilitas

Contoh-contoh fasilitas adalah kenikmatan atau fasilitas seperti mobil perusahaan, keanggotaan klub, tempat parkir khusus.



Fasilitas yang mewakili jumlah substansial dari kompensasi terutama bagi eksekutif yang dibayar mahal

### 3. Asas Kompensasi

Program kompensasi harus ditetapkan atas asas adil dan layak serta dengan memperhatikan undang-undang perburuhan yang berlaku. Prinsip adil dan layak harus mendapat perhatian dengan sebaik-baiknya supaya balas jasa yang akan diberikan merangsang gairah dan kepuasan kerja karyawan. **(Hasibuan, 2007:122-123)**

#### a. Asas Adil

Besarnya kompensasi yang dibayar kepada setiap karyawan harus disesuaikan dengan prestasi kerja, jenis pekerjaan, risiko pekerjaan, tanggung jawab, dan jabatan pekerjaan.

Jadi adil bukan berarti setiap karyawan menerima kompensasi yang sama besarnya. Asas adil harus menjadi dasar penilaian, perlakuan, dan pemberian hadiah atau hukuman bagi setiap karyawan. Dengan asas adil akan tercipta suasana kerjasama yang baik, semangat kerja, disiplin, loyalitas, dan stabilisasi karyawan akan lebih baik.

#### b. Asas Layak dan Wajar

Kompensasi yang diterima karyawan dapat memenuhi kebutuhannya pada tingkat normatif yang ideal. Tolak ukur layak adalah relatif, penetapan besarnya kompensasi didasarkan atas

batas upah minimal pemerintah dan eksternal konsistensi yang berlaku.

#### 4. Faktor-faktor yang mempengaruhi sistem kompensasi

Sistem pemberian kompensasi oleh organisasi kepada karyawannya dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor ini merupakan tantangan setiap organisasi untuk menentukan kebijaksanaan kompensasi untuk karyawannya. Faktor-faktor tersebut antara lain sebagai berikut :**(Notoatmodjo, 2009:144)**

- a. Produktivitas
- b. Kemampuan untuk membayar
- c. Kesedian untuk membayar
- d. Suplai dan permintaan tenaga kerja
- e. Organisasi karyawan
- f. Berbagai peraturan dan perundang-undangan

#### **b. Penempatan Karyawan**

Setelah melaksanakan proses seleksi tenaga kerja, fungsi manajemen tenaga kerja selanjutnya adalah menempatkan tenaga kerja. Penempatan tenaga kerja pada posisi yang tepat bukan saja menjadi keinginan perusahaan tetapi juga keinginan tenaga kerja itu sendiri. Dengan demikian tenaga kerja yang bersangkutan dapat mengetahui ruang lingkup pekerjaan yang diberikan kepadanya, akibat yang menguntungkan bagi perusahaan adalah meningkatnya semangat kerja karyawan dan kegairahan kerja serta disiplin kerja karyawan.

Penempatan karyawan adalah mengalokasikan para karyawan pada posisi kerja tertentu, khusus pada karyawan yang baru sesuai dengan bakat dan keahlian yang dimilikinya. **(Rivai, 2004:210)**

Penempatan tenaga kerja adalah proses pemberian tugas dan pekerjaan kepada tenaga kerja yang telah lulus seleksi untuk dilaksanakan sesuai ruang lingkup yang telah ditetapkan serta mampu mempertanggung jawabkan segala resiko dan kemungkinan-kemungkinan yang terjadi atas tugas dan pekerjaan, wewenang, serta tanggung jawabnya. **(Sastrohadiwiryono, 2003:162)**

1. Faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam penempatan karyawan

Untuk menempatkan karyawan yang lulus seleksi, seorang manajer harus mempertimbangkan yang mungkin berpengaruh terhadap kelangsungan perusahaan. Manajer yang profesional biasanya selalu jeli terhadap karakteristik dan kualifikasi yang dimiliki para tenaga kerja yang akan ditempatkan dalam suatu tugas dan pekerjaan tertentu. Ada beberapa faktor yang harus dipertimbangkan dalam menempatkan karyawan antara lain : **(Sastrohadiwiryono, 2003:162)**

a. Prestasi akademis/ pendidikan

Prestasi akademis yang dimiliki tenaga kerja selama mengikuti pendidikan sebelumnya harus menjadi pertimbangan, khususnya dalam penempatan karyawan tersebut untuk menyelesaikan tugas pekerjaan dan mengemban wewenang dan tanggung jawab. Prestasi akademis yang perlu dipertimbangkan tidak terbatas pada jenjang terakhir pendidikan tetapi termasuk pendidikan yang pernah dialaminya, misalnya seorang tenaga kerja

yang lulus seleksi dengan latar belakang pendidikan ekonomi, prestasi akademisnya memperoleh nilai yudisium tinggi, maka hal ini perlu dipertimbangkan selain itu prestasi disekolah umum perlu juga mendapat pertimbangan.

b. Pengalaman

Pengalaman bekerja pada pekerjaan yang sejenis perlu mendapatkan pertimbangan dalam penempatan karyawan. Kenyataan menunjukkan bahwa makin lama karyawan bekerja makin banyak pengalaman yang dimiliki karyawan yang bersangkutan. Sebaliknya, makin singkat masa kerja, makin sedikit pula pengalaman yang diperoleh.

c. Kesehatan fisik dan mental

Pengujian/tes kesehatan berdasarkan laporan dari dokter yang dilampirkan pada surat lamaran maupun tes kesehatan khusus yang diselenggarakan selama seleksi sebenarnya tidak menjamin tenaga kerja benar-benar sehat jasmani dan rohani. Kadang-kadang hasil pengujian kesehatan yang dilakukan dokter umum, khususnya pada pusat kesehatan masyarakat setempat tidak ubahnya hanya sebagai formalitas saja. Meskipun zaman reformasi tetapi banyak persyaratan fundamental yang dapat dibeli. Dalam menempatkan karyawan, faktor kesehatan fisik dan mental perlu dipertimbangkan untuk menghindari kerugian perusahaan.

d. Status perkawinan

Formulir diberikan kepada para pelamar agar keadaan pribadi pelamar diketahui dan dapat menjadi sumber pengambilan keputusan, khususnya dalam bidang ketenaga kerjaan. Status perkawinan karyawan juga merupakan hal penting untuk diketahui. Status perkawinan dapat menjadi bahan pertimbangan, khususnya dalam menempatkan karyawan yang bersangkutan.

e. Usia

Dalam menempatkan karyawan, faktor usia yang lulus seleksi perlu dipertimbangkan sepenuhnya. Hal ini untuk menghindarkan rendahnya produktivitas yang di hasilkan oleh karyawan yang bersangkutan. Karyawan yang umurnya agak tua, sebaliknya ditempatkan pada pekerjaan yang tidak membutuhkan tenaga fisik dan tanggung jawab yang berat, cukup memberikan pekerjaan yang seimbang dengan kondisi fisiknya. Sebaliknya, karyawan yang muda dan energiknya, sebaliknya diberikan pekerjaan yang agak berat dibandingkan dengan karyawan yang tua.

2. Konsep-konsep penempatan karyawan

a. Promosi

Promosi adalah jika seorang karyawan atau pegawai dipindahkan dari satu pekerjaan kepekerjaan lain yang tanggung jawabnya lebih besar, tingkatan hierarki jabatan lebih tinggi dan penghasilan pun lebih besar pula. Organisasi umum menggunakan

dua kriteria dalam mempertimbangkan seseorang untuk dipromosikan, yaitu: prestasi kerja, senioritas. **(Sunnyoto, 2012:124)**

b. Transfer dan demosi

Transfer dan demosi adalah dua kegiatan utama penempatan karyawan lainnya yang ada pada perusahaan. Transfer terjadi kalau seseorang karyawan dipindahkan dari satu bidang tugas kebidang tugas lainnya yang tingkatannya hampir sama baik tingkat gaji, tanggung jawab, maupun tingkat struktualnya. Demosi terjadi kalau seorang karyawan yang dipindahkan dari satu posisi keposisi lainnya yang lebih rendah tingkatannya, baik tingkat gaji, tanggung jawab, maupun tingkat struktualnya.

c. **Lingkungan Kerja**

Dalam menjalankan pekerjaan, faktor lingkungan kerja memegang peranan yang penting karena merupakan hal yang terdekat dengan karyawan dimana lingkungan kerja berpengaruh besar terhadap semangat kerja sehingga perusahaan harus memiliki perhatian lebih untuk faktor lingkungan ini.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di lingkungan pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas, seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. **(Irsyandi, 2004 : 134)**

Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. **(Sedarmayanti, 2001: 1)**

Menurut **(Sedarmayanti ,2001 )** menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu:

a. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung **(Sedarmayanti, 2001)**. Berdasarkan definisi tersebut bahwa lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar tempat kerja karyawan lebih banyak berfokus pada benda – benda dan situasi sekitar tempat kerja sehingga dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugasnya, Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja fisik dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi.

Faktor-faktor lingkungan kerja fisik adalah sebagai berikut:

1. Pewarnaan

Masalah warna dapat berpengaruh terhadap karyawan didalam melaksanakan pekerjaan, akan tetapi banyak perusahaan yang kurang memperhatikan masalah warna. Dengan demikian

pengaturan hendaknya memberi manfaat, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Pewarnaan pada dinding ruang kerja hendaknya mempergunakan warna yang lembut.

## 2. Penerangan

Penerangan dalam ruang kerja karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan semangat karyawan sehingga mereka akan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik, yang berarti bahwa penerangan tempat kerja yang cukup sangat membantu berhasilnya kegiatan-kegiatan operasional organisasi.

## 3. Udara

Di dalam ruangan kerja karyawan dibutuhkan udara yang cukup, dimana dengan adanya pertukaran udara yang cukup, akan menyebabkan kesegaran fisik dari karyawan tersebut. Suhu udara yang terlalu panas akan menurunkan semangat kerja karyawan di dalam melaksanakan pekerjaan.

## 4. Suara bising

Suara yang bunyi bisa sangat mengganggu para karyawan dalam bekerja. Suara bising tersebut dapat merusak konsentrasi kerja karyawan sehingga kinerja karyawan bisa menjadi tidak optimal. Oleh karena itu setiap organisasi harus selalu berusaha untuk menghilangkan suara bising tersebut atau paling tidak menekannya untuk memperkecil suara bising tersebut.



## 5. Ruang Gerak

Suatu organisasi sebaiknya karyawan yang bekerja mendapat tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas. Karyawan tidak mungkin dapat bekerja dengan tenang dan maksimal jika tempat yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan.

## 6. Keamanan

Rasa aman bagi karyawan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja karyawan. Di sini yang dimaksud dengan keamanan yaitu keamanan yang dapat dimasukkan ke dalam lingkungan kerja fisik. Jika di tempat kerja tidak aman karyawan tersebut akan menjadi gelisah, tidak bisa berkonsentrasi dengan pekerjaannya serta semangat kerja karyawan tersebut akan mengalami penurunan.

## 7. Kebersihan

Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat, oleh karena itu setiap organisasi hendaknya selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja. Dengan adanya lingkungan yang bersih karyawan akan merasa senang sehingga kinerja karyawan akan meningkat.

### b. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan sesama rekan kerja, ataupun

hubungan dengan bawahan (**Sedamayanti, 2001** ). Lingkungan kerja non fisik ini tidak kalah pentingnya dengan lingkungan kerja fisik. Semangat kerja karyawan sangat dipengaruhi oleh keadaan lingkungan kerja non fisik, misalnya hubungan dengan sesama karyawan dan dengan pemimpinnya. Apabila hubungan seorang karyawan dengan karyawan lain dan dengan pimpinan berjalan dengan sangat baik maka akan dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman berada di lingkungan kerjanya. Dengan begitu semangat kerja karyawan akan meningkat dan kinerja pun juga akan ikut meningkat.

Ada 5 aspek lingkungan kerja non fisik yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu:

1. Struktur kerja, yaitu sejauh mana bahwa pekerjaan yang diberikan kepadanya memiliki struktur kerja dan organisasi yang baik.
2. Tanggung jawab kerja, yaitu sejauh mana pekerja merasakan bahwa pekerjaan mengerti tanggung jawab mereka serta bertanggung jawab atas tindakan mereka.
3. Perhatian dan dukungan pemimpin, yaitu sejauh mana karyawan merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai mereka.
4. Kerja sama antar kelompok, yaitu sejauh mana karyawan merasakan ada kerja sama yang baik diantara kelompok kerja yang ada.

5. Kelancaran komunikasi, yaitu sejauh mana karyawan merasakan adanya komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja atau pun dengan pimpinan.

Kedua jenis lingkungan kerja di atas harus selalu diperhatikan oleh organisasi. Keduanya tidak bisa dipisahkan begitu saja, terkadang organisasi hanya mengutamakan salah satu jenis lingkungan kerja di atas, tetapi akan lebih baik lagi apabila keduanya dilaksanakan secara maksimal, dengan begitu kinerja karyawan bisa akan lebih maksimal. Peran seorang pemimpin benar-benar diperlukan dalam hal ini. Pemimpin harus bisa menciptakan sebuah lingkungan kerja baik dan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Secara umum lingkungan kerja terbagi atas tiga bagian :

- a. Pelayanan karyawan

Para karyawan yang merasa memperoleh pelayanan yang baik dari perusahaan dimana mereka bekerja dapat menimbulkan semangat kegairahan kerja yang tinggi. Pada umumnya pelayanan karyawan meliputi pelayanan makanan, kesehatan, dan sebagainya.

- b. Kondisi kerja

Merupakan kondisi dalam perusahaan dimana karyawan bekerja, yang dapat dipersiapkan oleh manajemen perusahaan yang bersangkutan. Meliputi penerangan yang cukup, suhu udara yang tepat, suara yang bising, keamanan. Dengan kondisi kerja yang nyaman, maka karyawan akan merasa aman dan produktif dalam bekerja sehari-hari. Hal ini dapat diciptakan perusahaan dari segi, penerangan, suhu udara, suara bising, ruang gerak.

c. Hubungan karyawan

Hubungan karyawan akan sangat menentukan dalam menghasilkan produktivitas kerja. Hal ini karena disebabkan adanya hubungan antara motivasi serta kegairahan kerja dengan hubungan kondusif antara sesama karyawan dalam bekerja. Jangan sampai ketidakserasian hubungan karyawan dapat menurunkan motivasi serta kegairahan kerja yang akibatnya dapat menurunkan produktivitas.

### 2.2.6 Efek Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh setiap karyawan akan memberikan pengaruh dan efek terhadap kinerja karyawan yang bersangkutan dan pada akhirnya akan memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Efek kepuasan terhadap kinerja karyawan adalah **(Robbins, 2003 : 102-104)**.

1. Kepuasan dan produktivitas

Adanya keyakinan bahwa karyawan yang terpuaskan akan lebih produktif dari pada karyawan yang tidak terpuaskan. Produktivitas dalam hal ini dapat disamakan dengan prestasi, dimana hubungan antara prestasi dengan kepuasan kerja merupakan hubungan arah anak panah akibat yang dipengaruhi oleh rasa keadilan maupun faktor dari luar.

2. Kepuasan dan kemangkiran

Masuk akal bahwa karyawan tidak memperoleh kepuasan dalam bekerja lebih besar kemungkinan untuk tidak disiplin (tidak bekerja).

### 3. Kepuasan dan tingkat keluarnya karyawan

Karyawan yang lebih puas kemungkinan akan lama bertahan dengan perusahaan dimana ia bekerja. Ada faktor lain yang turut menyumbang timbulnya pergantian pegawai seperti : usia mudah, kurang terikat organisasi dan lain-lain. Tetapi itu semua bermuara pada perasaan puas atau tidak puasnya karyawan dapat melihat keadaanya.

#### **2.2.7 Respondent Terhadap Ketidakpuasan Kerja**

Robbins menunjukkan empat tanggapan yang berbeda satu sama lain dalam dimensi konstruktif /deskriptif dan aktif/pasif, dengan penjelasan sebagai berikut (**Wibowo, 2011:516**)

##### a. *Exit* (keluar)

Ketidakpuasan ditunjukkan melalui perilaku diarahkan pada meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru atau mengundur diri.

##### b. *Voice* (bersuara)

Ketidakpuasan ditunjukkan melalui usaha secara aktif dan konstruktif untuk memperbaiki keadaan, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan berbagai bentuk aktivitas perserikatan.

##### c. *Loyalty* (setia)

Ketidakpuasan ditunjukkan secara pasif, tetapi optimistik dengan menunggu kondisi untuk memperbaiki, termasuk dengan berbicara bagi organisasi dihadapan kritik eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemen melakukan hal yang benar.

d. *Neglect* (masa bodoh)

Ketidakpuasan ditunjukkan melalui tindakan secara pasif memberikan kondisi semakin buruk, termasuk kemangkiran atau keterlambatan secara kronis, mengurangi usaha, dan meningkatkan tingkat kesalahan.

Menurut (**Suratman, 2003:112**) ada lima dimensi yang berhubungan dengan kepuasan kerja yaitu :

- a. Upah atau imbalan, upah merupakan penentu penting dalam menentukan kepuasan kerja, karena merupakan instrument dalam memenuhi banyak kebutuhan-kebutuhan pegawai.
- b. Pekerjaan itu sendiri, bersama-sama dengan upah, isi dari pekerjaan itu sendiri melainkan bermacam-macam peran utama dalam menentukan bagaimana karyawan puas terhadap pekerjaannya.
- c. Kesempatan promosi, promosi di jabatan tinggi dalam perusahaan melibatkan kesempatan positif penyelia, isi kerja dan upah.
- d. Penyelia, seperti halnya promosi hal ini memiliki tingkat sedang dalam menentukan kepuasan kerja.
- e. Rekan kerja, (*The work group*) karyawan akan senang jika memiliki kesempatan untuk bercakap-cakap (*Conversation*).

### **2.2.8 Pedoman Meningkatkan Kepuasan Kerja**

Greenberg dan Baron memberikan saran untuk mencegah ketidakpuasan dan meningkatkan kepuasan, dengan cara sebagai berikut :

1. Membuat pekerjaan menyenangkan

Orang lebih puas dengan pekerjaan yang mereka senang kerjakan dari pada membosankan.

2. Orang dibayar dengan jujur

Orang yang percaya bahwa sistem pengupahan tidak jujur cenderung tidak puas dengan pekerjaannya.

3. Mempertemukan orang dengan pekerjaan yang cocok dengan minatnya.

Semakin banyak orang yang menemukan bahwa mereka dapat memenuhi kepentingannya sambil ditempat kerja, semakin puas mereka dengan pekerjaannya.

4. Menghindari kebosanan dan pekerjaan berulang-ulang.

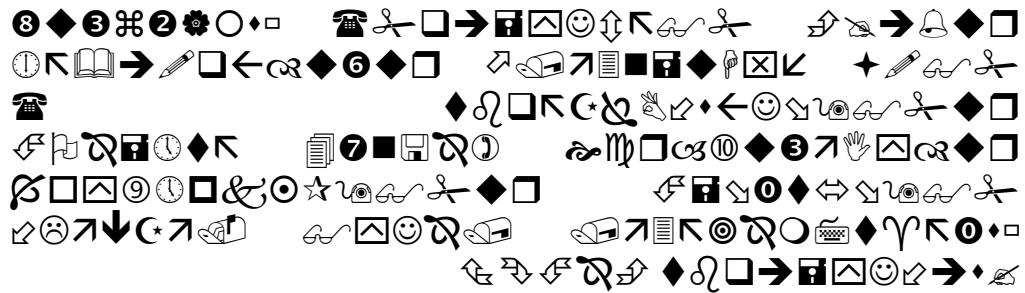
Kebanyakan orang cenderung mendapatkan sedikit kepuasan dalam melakukan pekerjaan yang sangat membosankan dan berulang. (**Wibowo, 2011:517-518**).

Karyawan yang puas akan lebih mungkin bicara positif tentang perusahaan/organisasi, membantu orang lain dan jauh melebihi harapan normal dalam pekerjaan mereka. Karyawan yang puas lebih bangga melebihi tuntutan tugas karena ingin membalas pengalaman positif.

### **2.3 Pandangan Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan**

Kepuasan kerja karyawan sangatlah penting diperhatikan, karena karyawan dapat bekerja secara maksimal apabila kebutuhannya terpenuhi secara baik, dimana kepuasan kerja karyawan dirasakan akan memberikan semangat gairah kerja yang tinggi. Dengan adanya pemberian upah yang tepat pada waktunya akan dapat meningkatkan kepuasan kerja, dan karyawan tidak akan merasakan kegelisahan dalam menjalankan tugasnya.

Allah SWT dan Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita untuk mencintai pekerjaan dengan sungguh-sungguh. Sebagaimana firman Allah dalam surat At-taubah ayat 105 yang berbunyi :



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 ada alasan bagi kita untuk bermalasan-malasan. Cintailah pekerjaan yang kamu lakukan dengan sepenuh hati dan lakukanlah pekerjaan dengan ikhlas, serta janganlah melakukan pekerjaan karena terlalu mengharapkan imbalan dan pujian orang lain.

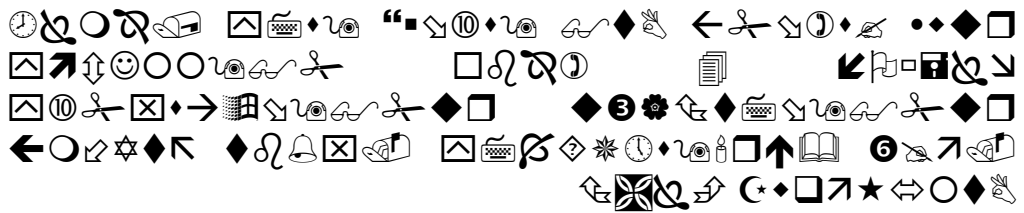
Dalam suatu pekerjaan karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dalam menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. Selain itu, para karyawan juga menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapan mereka. Allah SWT berfirman dalam surah Al-maidah (5) :8 (Rivai & Mulyadi, 2009:247)





tertentu karena islam melarang semua usaha dengan jalan tidak baik atau ilegal.

Karakter manusia yang mengerjakan sesuatu, namun tidak mengetahui pekerjaan sama sekali juga merupakan penyebab kegagalan usaha atau pekerjaan. Hal ini dijelaskan dalam surah Al-israa' ayat 36 Allah berfirman :

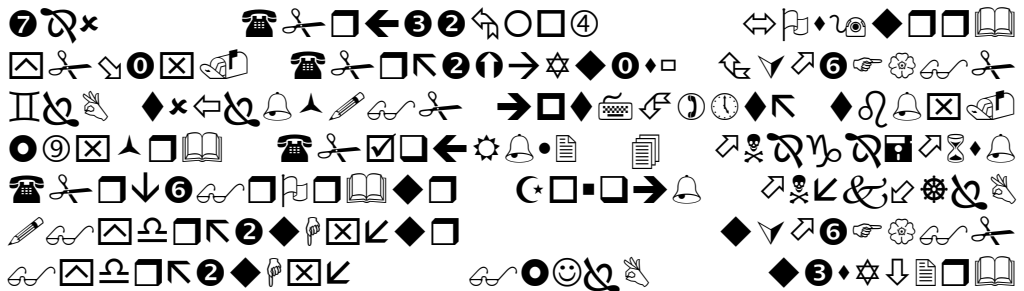


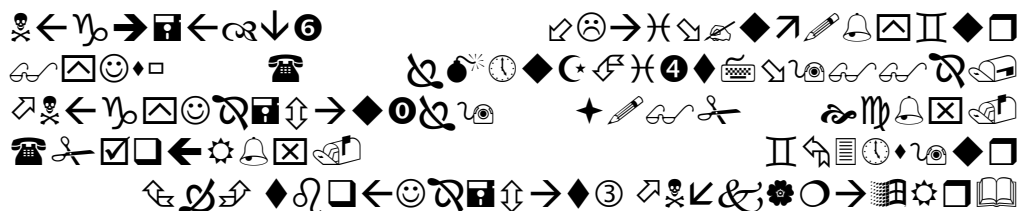
Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban.

Dan sabda nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan oleh imam bukhari dan muslim yang artinya “Bila suatu urusan tidak diserahkan para ahlinya maka tunggulah saat kehancuran”.

### 2.6 Pandangan Islam Tentang Lingkungan Kerja

Melalui kitab suci Al-Qur'an, Allah telah memberikan informasi spritual kepda manusia untuk bersikap ramah terhada lingkungan. Informasi tersebut memberikan sinyal bahwa manusia harus selalu menjaga melestarikan lingkungan agar tidak menjadi rusak dan tercemar. Dalam surat Ar-Ruum ayat 9 yang berbunyi :





Artinya: Dan apakah mereka tidak mengadakan perjalanan di muka bumi dan memperhatikan bagaimana akibat (yang diderita) oleh orang-orang sebelum mereka? orang-orang itu adalah lebih kuat dari mereka (sendiri) dan Telah mengolah bumi (tanah) serta memakmurkannya lebih banyak dari apa yang Telah mereka makmurkan. dan Telah datang kepada mereka rasul-rasul mereka dengan membawa bukti-bukti yang nyata. Maka Allah sekali-kali tidak berlaku zalim kepada mereka, akan tetapi merekalah yang berlaku zalim kepada diri sendiri.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

1. 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. Septina Anggraini (2009) Skripsi ini berjudul pengaruh penempatan karyawan terhadap kepuasan kerja pada PT. Sari lembah Subur Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini dilakukan di PT.Sari lembah subur Kabupaten Pelalawan yang beralamat di desa genduang kecamatan pangkalan lesung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penempatan karyawan terhadap kepuasan kerja pada PT.Sari lembah subur , Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah interview dan kuesioner. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan yang berjumlah 1200 orang. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang. Metode analisis yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan regresi linier sederhana. Jenis dan sumber data yang digunakan yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. 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 sumbangan penempatan karyawan terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 71,30 % sedangkan sisanya sebesar 28,70% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Ida Bagus Sanjaya (2012) jurnal bisnis dan kewirausahaan dengan judul “analisis beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dibadan Rumah Sakit Umum Tabanan”. Tujuan diselenggarakan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara simultan maupun parsial dari variabel kompensasi, penempatan, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan karakteristik pekerjaan serta mengetahui variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan kerja dibadan rumah sakit umum tabanan. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 120

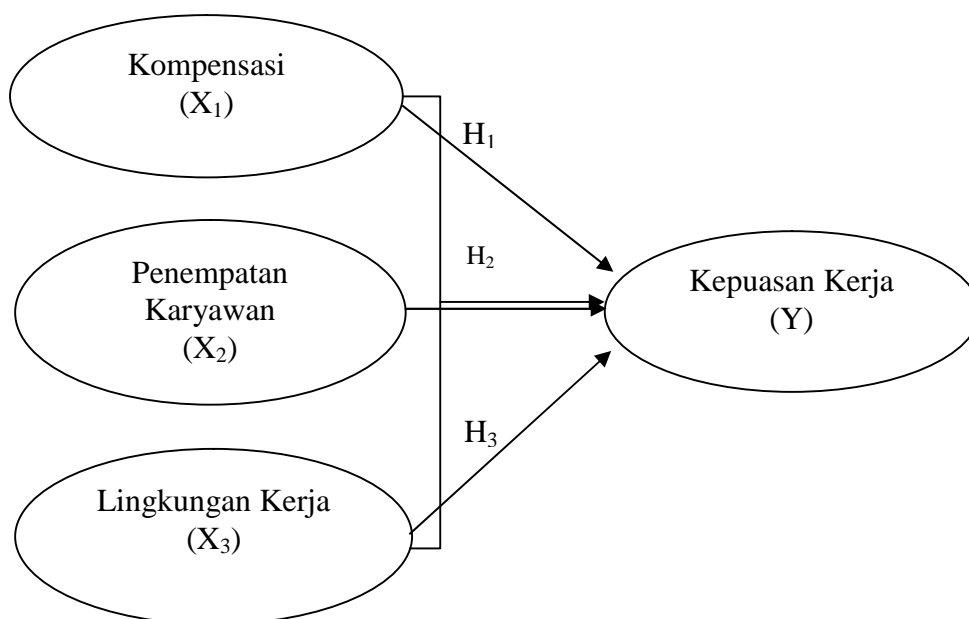
orang dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan Komputer *SPSS for windows* versi 15.0. Dari hasil penelitian ini persamaan regresi yang didapat sebagai berikut :

$$Y = -0,370 + 0,244X_1 + 0,224X_2 + 0,250X_3 + 0,211X_4 + 0,168X_5.$$

## 2.8 Konsep Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan sebuah konsep yang menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan persepsi keterkaitan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang akan diteliti berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah. Dari beberapa penjelasan yang telah dikemukakan diatas, maka dapat digambarkan bahwa kompensasi, penempatan karyawan dan lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Hotel Resty Menara Pekanbaru. (Hasibuan, 2007:203)

Dengan demikian, dapat di buat sebuah gambar kerangka berfikir sebagai berikut



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**  
(Sumber Hasibuan, 2007:203)

## 2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2010:70). Berdasarkan latar belakang masalah dan telaah pustaka yang telah dikemukakan, serta memperhatikan teori-teori yang ada maka penulis mengemukakan hipotesis yaitu : “ diduga kepuasan kerja karyawan Hotel Resty Menara dipengaruhi oleh : kompensasi, penempatan karyawan dan lingkungan kerja.

## 2.10 Variabel Penelitian

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

1. Variabel terikat (Dependent variabel) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah Kepuasan Kerja (Y)
2. Variabel bebas (Independent variabel) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.

Dalam penelitian ini variabel bebas adalah :

- a. Kompensasi (X1)
- b. Penempatan Karyawan (X2)
- c. Lingkungan Kerja (X3)



## 2.11 Konsep Operasional Variabel

**Tabel 2.1 Konsep Oprasional**

Variabel	Pengertian	Indikator	Skala
Kompensasi (X <sub>1</sub> )	Kompensasi adalah sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan <b>(Rivai, 2006:357)</b>	1. Pemberian gaji 2. Upah 3. Insentif 4. Tunjangan 5. Pemberian fasilitas	Likert
Penempatan Karyawan (X <sub>2</sub> )	Penempatan karyawan adalah proses pemberian tugas dan pekerjaan kepada tenaga kerja yang telah lulus seleksi untuk dilaksanakan sesuai ruang lingkup yang telah ditetapkan serta mampu mempertanggung jawabkan segala resiko dan kemungkinan-kemungkinan yang terjadi atas tugas dan pekerjaan, wewenang, serta tanggung jawabnya. <b>(Sastrohadiwiryo, 2003:162)</b>	1. Prestasi akademis/ pendidikan 2. Pengalaman 3. Kesehatan fisik dan mental 4. Status perkawinan 5. Usia	Likert
Lingkungan Kerja (X <sub>3</sub> )	Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. <b>(Sedarmayanti, 2001: 1)</b>	1. Penerangan 2. Keamanan 3. Kebersihan 4. Perhatian dan dukungan pemimpin 5. Kelancaran komunikasi	Likert



Variabel	Pengertian	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja (Y)	Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins, 2003 : 78)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Upah atau imbalan</li> <li>2. Pekerjaan itu sendiri</li> <li>3. Kesempatan promosi</li> <li>4. Penyelia</li> <li>5. Rekan kerja</li> </ol>	Likert

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Hotel Resty Menara yang terletak di jalan Sisingamangaraja 1002/09 Pekanbaru Riau, waktu penelitian dilaksanakan dari akhir bulan Desember 2012 sampai selesai.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. **(Sugiyono, 2010:90)**

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan Hotel Resty Menara Pekanbaru berjumlah 75 orang karyawan. Sedangkan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut **(Sugiyono,2010:91)**. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode sampel Jenuh yaitu apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya besar di atas 100 dapat diambil diantara 10 persen sampai 15 persen atau 20 persen sampai 25 persen atau lebih.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari penelitian dilapangan dari penyebaran questioner.
- b. Data sekunder, yaitu data dalam bentuk jadi yang dimiliki oleh Hotel Resty Menara pekanbaru seperti data laporan absensi karyawan, sejarah Hotel Resty Menara, dan struktur organisasi yang diperoleh dari departemen HRD.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang benar dan relevan dengan tujuan penelitian, maka teknik pengumpulan data penulis lakukan adalah :

- a. Interview (wawancara), yaitu cara pengolahan data dengan wawancara langsung tentang masalah yang dibahas dengan beberapa objek sebagai masukan yang menunjang pembahasan.
- b. Questioner (angket), yaitu mengajukan daftar pertanyaan tertulis yang dilengkapi dengan alternatif jawaban kepada karyawan yang terpilih menjadi sampel dari penelitian.
- c. Observasi yaitu pengumpulan data secara langsung dengan mengamati kondisi dan peristiwa lokasi penelitian.

### **3.5 Uji Kualitas Data**

Untuk menentukan batas-batas kebenaran ketepatan alat ukur (Kuesioner) suatu indikator variabel penelitian dapat dilakukan sebagai berikut :

### 3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pola kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (**Ghazali, 2005:45**). Dalam pengujian yang dilakukan peneliti untuk menghasilkan kualitas data layak atau tidak layaknya suatu data yang diangkat maka peneliti mengaitkan data, faktor dengan metode validitas yaitu korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor kontruk atau variabel, masing–masing butir pertanyaan dapat dilihat kevalidanya dari *corrected item-total correlation*.

Kuesioner data dikatakan valid jika *corrected item-total correlation* memiliki nilai korelasi  $> 0.3$  atau 30%. Dengan demikian maka item yang memiliki korelasi  $> 0,3\%$  dikategori valid, sedangkan item yang memiliki korelasi  $< 30\%$  dikategorikan tidak valid dan akan disisihkan dari analisis selanjutnya.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji realiabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga dapat menghasilkan data yang memang benar-benar sesuai dengan kenyataan dan dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. (**Ghozali,2005:41**)

Kuesioner dikatakan andal (reliabel) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji coba terhadap butir pertanyaan yang valid dilakukan untuk mengetahui keandalan butir pertanyaan tersebut dengan bantuan program SPSS. SPSS memberikan

fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach's alpha* (a). variabel dikatakan reliabilitas jika memberikan nilai *Cronbach's alpha* > 0,6.

### 3.5.3 Uji Normalitas data

Pengujian ini dilakukan dengan mengamati histogram atas nilai residual dan grafik normal probability plot. Deteksi dengan menilai penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dan grafik. Dasar pengambilan keputusan :

- a) Jika data menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

## 3.6 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 :

### 3.6.1 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**)

- a) Jika angka D-W dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif
- b) Jika angka D-W dibawah -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- c) Jika angka D-W diatas +2 berarti terdapat autokorelasi negatif

### **3.6.2 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. Menurut (**Ghozali, 2005:91**) dalam melakukan uji multikolinearitas harus diketahui terlebih dahulu variance inflaflation faktor ( VIF ).

### **3.6.3 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**)

## **3.7 Analisis Regresi Linear Berganda**

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

Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel–variabel maka digunakan metode regresi linier berganda yaitu suatu alat ukur mengenai hubungan yang terjadi antara variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas.

Formula untuk regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

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

Dimana : Y = Variabel Terikat (*dependen*), Kepuasan Kerja

$X_1$  = Variabel Bebas (*independen*), Kompensasi

$X_2$  = Variabel Bebas (*independen*), Penempatan Karyawan

$X_3$  = Variabel Bebas (*independen*), Lingkungan Kerja

a = Nilai Konstanta

b = Nilai Koefisien Regresi

e = Error (Faktor Pengganggu)

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

Agar dapat mengambil kesimpulan dan sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap dependen, maka terlebih dahulu penulis akan menggunakan beberapa uji-uji antara lain :

### **3.8 Pengujian Hipotesis**

#### **3.8.1 Uji Simultan ( Uji F )**

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Analisis Uji F dilakukan dengan membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  maka variabel-variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. 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.

#### **3.9.2 Uji Parsial ( Uji t )**

Untuk menentukan koefisien spesifikasi yang mana tidak sama dengan nol, uji tambahan diperlukan yaitu dengan menggunakan Uji t. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi dependen (**Ghozali,2005:58**). Signifikan koefisien parsial ini memiliki distribusi t dengan derajat kebebasan  $n-k-1$ , dan signifikan pada  $\alpha = 0,05$ . Setelah nilai  $t_{hitung}$  ditentukan maka kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut (**Hasan, 2004:169**)



1. Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Sebaliknya apabila  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan terikat.

### **3.8.3 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 independen yang paling berpengaruh terhadap 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**

#### **4.1 Sejarah Singkat Berdirinya Hotel Resty Menara Pekanbaru.**

Hotel Resty Menara Pekanbaru adalah merupakan sebuah perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan, penginapan. Hotel Resty Menara Pekanbaru adalah salah satu hotel tertua yang ada di Pekanbaru dengan klasifikasi bintang.

Pemilik dan pendiri Hotel Resty Menara adalah Haji Ali Akbar. Hotel Resty Menara Pekanbaru ini di dirikan pada tanggal 12 November 1990 sesuai dengan Akta pendirian Nomor 134 yang dibuat di hadapan Notaris Rajib Raharjo, SH. Selanjutnya telah terdaftar di Menteri Kehakiman No. M-22.HT.08.10.Th.1984.

Hotel Resty Menara Pekanbaru ini yang berkedudukan di Jalan Sisingamangaraja dengan jumlah 60 kamar dengan kelas standar, *deluxe*, *eksekutif*. Sesuai dengan perkembangan zaman maka pada tahun 1998 ditambah bangunan sebanyak 60 kamar yang di operasikan untuk menampung tamu yang menginap sehingga menjadi 120 kamar dengan kelas *standart*, *deluxe*, *superior* dan *suite room*.

#### **4.2 Fasilitas Perusahaan**

Letak Hotel Resty Menara Pekanbaru sangat strategis karena terletak di pusat kota yang mudah di jangkau oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Selain itu Hotel Resty Menara Pekanbaru ini sangat dekat

dengan pusat perbelanjaan, stadion, rumah sakit, bank, dan pusat perkantoran.

Fasilitas kamar yang ada di hotel Resty Menara adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1: Fasilitas Masing-Masing Kamar Pada Hotel Resty Menara Pekanbaru.**

No	Jenis Kamar	Fasilitas Kamar
1	Suite room	AC, TV dan LaserDisk, Saluran Radio dan Musik, Telepon, Karpets, Air Dingin dan Panas, <i>Shower</i> , Ruang tamu, Lemari Es dan <i>Soud System</i> .
2	Superior room	AC, TV dan Laser disk, Telepon, Saluran Radio, Air Panas dan Dingin, Karpets, Lemari Es, dan <i>Soud System</i> .
3	Deluxe	AC, TV, Telepon, Air Panas dan Dingin, Karpets, Lemari Es, dan <i>Sound System</i> .
4	Standard	AC, TV, Bath Tub, Karpets, Telepon.

*Sumber : Hotel Resty Menara Pekanbaru 2012.*

#### 1. *Restaurant atau Coffe Shop*

Merupakan tempat penyediaan makanan dan minuman yang berkapasitas 100 orang. Melayani setiap permintaan tamu yang menginap maupun bagi pengunjung yang tidak menginap dengan penyediaan makanan dan minuman yang beraneka ragam.

#### 2. *Convention Hall*

Adalah ruang serba guna berkapasitas 500 orang yang terletak dilantai tiga. Ruangan ini biasanya digunakan untuk acara-acara khusus seperti pertemuan para pemimpin perusahaan, orang-orang bisnis, pertemuan pejabat daerah, acara persepsi pernikahan ataupun pesta ulang tahun baik perorangan maupun perusahaan dan lain-lainnya.

### 4.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam suatu organisasi kita tentu mengenal adanya struktur organisasi yang dapat diartikan sebagai suatu kerangka yang menunjukkan seluruh

kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan. Atau dengan kata lain struktur organisasi merupakan suatu gambaran yang sistematis yang ditunjukkan oleh garis-garis menurut kedudukan atau jenjang yang telah ditentukan.

Sehingga dengan adanya struktur organisasi dapat mencerminkan hubungan-hubungan kerja antara tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab masing-masing orang atau bagian dalam organisasi. Sehingga demikian pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik karena apa yang dikerjakan telah tergambar dalam struktur organisasi.

Dari struktur organisasi dapat dilihat besar atau kecilnya skala perusahaan tersebut. Pada penyusunan suatu organisasi perlu diperhatikan tentang bagaimana struktur organisasi yang diperlukan oleh organisasi tersebut, karena sangat penting dalam usaha menciptakan struktur organisasi perubahan yang efektif dan efisien yang mendukung aktifitas perusahaan.

Dengan adanya struktur organisasi tersebut para pekerja akan lebih mudah dan cepat untuk mengetahui siapa yang menjadi pimpinannya mulai dari tingkat terendah sampai tingkat tertinggi yaitu pimpinan. Disamping itu dengan adanya struktur organisasi para pekerja akan mengetahui bidang pekerjaan apa yang harus mereka kerjakan dan kepada siapa mereka bertanggung jawab atas pekerjaannya tersebut.

Agar fungsi-fungsi organisasi tersebut berjalan maka perlu adanya pembagian tugas dan tanggung jawab. Hotel Resty Menara Pekanbaru dalam menjalankan usahanya membagi tugas kedalam departemen-departemen. Masing-masing departemen terdiri dari:

1. *Front office departement*
2. *House keeping departement*
3. *Accounting departement*
4. *Food and baverage departement*
5. *Personalia departement*
6. *Marketing departement*
7. *Engineering departement*

Untuk lebih jelas dapat dilihat tugas dan wewenang masing-masing departemen dan bagian-bagian pelaksanaannya secara terperinci dibawah ini:

### **1. General Manager**

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a. Menentukan tugas dan kebijaksanaan serta menilai hasil kerja perusahaan secara keseluruhan.
- b. Memberikan pengarahan kepada Top Manajemen lainnya serta sebagai pengambil keputusan dan penentu dalam tindak lanjut yang harus dilaksanakan atas penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi.

### **2. Manager Operasional.**

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a. Mengawasi jalannya kegiatan operasional perusahaan sehari-hari
- b. Mengkoordinir serta mengawasi dan menilai hasil dari kegiatan operasional perusahaan.

### **3. Front Office Departement**

Bertanggung jawab kepada general manajer dalam hal melayani penerimaan pesanan dan melayani tamu. Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a. Penerimaan pesanan tamu serta memberikan informasi yang diperlukan tamu.
- b. Membimbing anggotanya demi peningkatan *service* guna lebih memuaskan para tamu.
- c. Menyelenggarakan administrasi mulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan hotel.
- d. *Front office* ini kedudukannya sangat penting karena disisnilah dijalankannya penghubung antara pihak hotel dan para tamu.
  - 1) *Reservation* (penerimaan tamu yang masuk dan keluar)
  - 2) *Receptionist* (melayani register dan daftar tamu check in dan memberikan kamar bagi para tamu yang baru *check in*.)
  - 3) Kasir (bertanggung jawab dalam penetapan dan memberikan perhitungan terhadap rekening tamu yang akan meninggalkan hotel, memonitor pembayaran atas pesanan.)

#### 4) **House Keeping Departement**

Adalah bidang yang mengkoordinir dan mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan kamar tamu. Tanggung jawabnya meliputi:

- a. Menajaga kebersihan gedung, halaman, kamar, ruangan, peralatan, dan berbagai fasilitas dan perlengkapan hotel.
- b. Menyelenggarakan administrasi atas segala kegiatan departemen *House Keeping*. Bagian ini antara lain adalah :
  1. *Linen room* (kamar kain)

2. *Laudry*
3. *Room boy*
4. *Guest roo*(kamar tamu)
5. *Public area* (bidang umum)

#### **5) Foot and Baverage Departement**

Adalah departement yang mengelola dibagian makanan dan minuman serta bertanggung jawab meliputi:

- a. Pengadaan makanan dan minuman mulai dari bahan mentah, setengah jadi sampai siap dikonsumsi oleh para tamu atau undangan.
- b. Pengaturan menu sesuai dengan keadaan para tamu yang berasal dari berbagai daerah atau negara.
- c. *Foot and baverage* ini terdiri dari :
  - 1) *Food production* ( bagian produksi makanan )
  - 2) *Food and baverage service order* (pelayanan dalam memesan makanan dan minuman)

#### **6. Accounting Departement**

Adalah departemen yang mengelola bagian pembukuan dan keuangan perusahaan. Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Membuat pelaksanaan teknis pembukuan
- b. Mengaudit setiap bulannya keberadaan dana saldo bank dan rekonsiliasi dan ketepatan waktu dari laporan yang dihasilkan.
- c. Bagian ini terdiri dari :

- 1) *Purchasing* (pembelian)
- 2) *General Storage* (penyimpanan)
- 3) *Pay Roll* (penggajian)
- 4) *Income Auditor* (pengawasan biaya)
- 5) *Account Receivable* (piutang/penagih)

## **7. Personalia Departement**

Adalah departement yang mengelola kepegawaian. Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah kepegawaian atau karyawan.
- b. Menyusun peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku bagi semua karyawan.
- c. Menyusun *personal recruitmen* (syarat untuk semua jabatan sesuai dengan struktur organisasi)
- d. Bagian-bagian ini terdiri dari :
  - 1) *Employee Relation* (hubungan karyawan)
  - 2) *Security* (keamanan)

## **8. Engineering Departement**

Adalah departemen yang mengelola bagian kelistrikan, air dan perlengkapan hotel lainnya. Tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- a. Menjaga agar semua alat-alat teknis berjalan dengan baik
- b. Mengatasi semua masalah menyangkut listrik, air dan fasilitas hotel lainnya.



c. Bagian ini terdiri dari :

1) *Repair and Maintenance* (perbaikan dan pemeliharaan)

2) *Mechanical Electric* (bagian listrik)

## **9. Marketing Departement**

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

a. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan program-program yang menimbulkan minat pengunjung untuk menggunakan fasilitas dan menginap di hotel tersebut.

b. Mengkoordinir bagian yang berpengaruh terhadap penjualan produk konsumen.

c. Bagian ini terdiri dari :

1) *Sales Executive*

2) Bagian kebijaksanaan jasa pada Hotel Resty Menara Pekanbaru.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Responden

Pada bab ini akan dijelaskan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan Hotel Resty Menara Pekanbaru. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Resty Menara Pekanbaru yang akan diteliti adalah kompensasi, penempatan karyawan dan lingkungan kerja.

Sebelum penulis menerangkan faktor-faktor tersebut diatas, penulis terlebih dahulu akan mengemukakan tentang identitas responden. Dimana hal ini akan mempengaruhi tanggapan mereka atas pernyataan-pernyataan yang diajukan pada lembaran kuesioner. Adapun identitas responden yang dimaksud diantaranya adalah berdasarkan tingkat usia responden, tingkat pendidikan responden dan berdasarkan jenis kelamin responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada keterangan berikut ini:

##### 5.1.1 Responden Menurut Tingkat Usia

Pada bagian ini akan memberikan gambaran secara umum mengenai keadaan responden ditinjau dari kelompok usia. Untuk lebih jelasnya, berikut dapat dilihat pada tabel 5.1.

**Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Tingkat Usia**

No	Usia Responden	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
1	15 - 30	29	39%
2	31 - 40	38	50%
3	41 - 50	3	4%
4	51 - 70	5	7%
<b>Jumlah</b>		<b>75</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan 2013*

Berdasarkan tabel 5.1, maka dapat diketahui bahwa berdasarkan tingkat usia, responden yang berusia antara 15-30 tahun berjumlah 29 orang atau sebesar 39%, sedangkan yang berusia antara 31- 40 tahun berjumlah 38 orang atau sebesar 50 % dan responden yang berusia antara 41- 50 tahun berjumlah 3 orang atau sebesar 4% dan responden yang berusia antara 51-70 tahun berjumlah 5 orang atau sebesar 7%. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata usia responden berkisar 31-40 tahun.

### 5.1.2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Kemudian keadaan responden jika dilihat dari tingkat pendidikannya, maka dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut ini :

**Tabel 5.2 Responden Menurut Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	
		Orang	Persentase
1	SMA	69	92%
2	Diploma Tiga (D3)	3	4%
3	Strata Satu (S1)	3	4%
<b>Jumlah</b>		<b>75</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan 2013*

Berdasarkan tabel 5.2, dapat diketahui bahwa berdasarkan tingkat pendidikan responden, untuk pendidikan SMA sebanyak 69 orang atau sebesar 92%, sedangkan untuk pendidikan D3 sebanyak 3 orang atau sebesar 4%, dan sedangkan pendidikan S1 sebanyak 3 orang atau sebesar 4%, Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat pendidikan responden adalah tamatan SMA.

### 5.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin mampu memberikan perbedaan baik itu dalam segi pendapat maupun dalam segi tingkah prilaku seseorang. Untuk lebih jelasnya, berikut dapat dilihat pada tabel 5.3.

**Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Orang	Persentase
1	Pria	53	71%
2	Wanita	22	29%
<b>Jumlah</b>		<b>75</b>	<b>100%</b>

*Sumber* : Data Olahan 2013

Berdasarkan tabel 5.3, dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, untuk responden yang berjenis kelamin pria adalah sebanyak 53 orang atau sebesar 71%, sedangkan yang berjenis kelamin wanita adalah sebanyak 22 orang atau sebesar 29%. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden berjenis kelamin pria.

### 5.2 Analisis Deskripsi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 4 (empat) variabel yang diteliti. Terdiri dari 1 (satu) variabel terikat dan 3 (tiga) variabel bebas. Variabel terikatnya adalah kepuasan kerja, sedangkan variabel bebasnya adalah kompensasi, penempatan karyawan dan lingkungan kerja,. Melalui kuesioner yang telah disebarkan, diperoleh data mengenai variabel-variabel tersebut sebagai berikut:

### 1.2.1 Bagian Variabel Kompensasi

Kompensasi merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kompensasi adalah sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan (Rivai, 2006:357) pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi MSDM yang berhubungan dengan semua jenis pemberian penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian. Oleh karena itu, setiap perusahaan atau organisasi manapun seharusnya dapat memberikan kompensasi yang seimbang dengan beban yang dipikul tenaga kerja.

Dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari, seorang karyawan tentu mengharapkan balas jasa atas apa yang telah dikerjakannya. Bentuk balas jasa tersebut adalah gaji, upah, insentif, tunjangan, dan lain sebagainya bahwa itu semua yang diberikan oleh Hotel Resty Menara Pekanbaru kepada karyawannya. Dari wawancara yang dilakukan penulis kepada pihak HRD insentif yang diberikan kepada karyawan berdasarkan atas kinerjanya melebihi standar yang ditentukan, dan ada juga pemilihan karyawan yang terbaik yang dilakukan oleh pihak Hotel Resty Menara yang dipantau oleh masing-masing departemen dan nantinya akan diberikan penghargaan. Fasilitas yang diberikan kepada karyawan berupa kesehatan (tetapi tidak melalui jam sostek), *uniform* (seragam) dan makan. Apabila kompensasi diberikan secara tepat maka para karyawan akan memperoleh kepuasan kerja dan termotivasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pada variabel kompensasi ini, diwakili oleh 5 (lima) pernyataan yang bernilai positif. Tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini :

**Tabel 5.4 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Kompensasi**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Gaji yang saya terima telah sesuai dengan pekerjaan saya saat ini	21	47	7	0	0	75
		28%	63%	9%	0%	0%	100%
2	Pemberian upah berdasarkan hasil kinerja karyawan	13	49	12	1	0	75
		17%	65%	16%	1%	0%	100%
3	Pemberian insentif untuk meningkatkan kinerja karyawan	11	51	12	1	0	75
		15%	68%	16%	1%	0%	100%
4	Tunjangan yang saya terima cukup banyak selama saya bekerja di perusahaan ini	19	39	15	2	0	75
		25%	52%	20%	3%	0%	100%
5	Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan perusahaan untuk bekerja sehingga penyelesaian tugas dapat tercapai	17	47	10	1	0	75
		23%	63%	13%	1%	0%	100%
Jumlah		81	233	56	5	0	375
Rata-rata		16	47	11	1	0	75
Persentase		22%	62%	15%	1%	0%	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Berdasarkan tabel 5.4 diatas dapat dilihat bahwa rekapitulasi tanggapa responden tentang variabel kompensasi seperti gaji, upah, insentif, tunjangan dan fasilitas diatas menunjukkan bahwa sebanyak 16 orang atau sebesar 22% responden menyatakan sangat setuju, selanjutnya sebanyak 47 orang atau sebesar 62% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 11 orang atau sebesar 15% menyatakan cukup setuju, selanjutnya sebanyak 1 orang atau sebesar 1% responden menyatakan tidak setuju. Dilihat dari persentase yang terbesar yaitu terdapat ditanggapan responden setuju alasan dari pernyataan responden yang menjawab setuju adalah menurut mereka bahwa tempat kerja telah memberikan kompensasi yang sesuai dengan keinginan serta dapat mencukupi kebutuhan, dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kompensasi yang dirasakan karyawan puas untuk itu kompensasi mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Resty Menara Pekanbaru.

### **1.2.2 Bagian Variabel Penempatan Karyawan**

Penempatan karyawan adalah mengalokasikan para karyawan pada posisi kerja tertentu, khusus pada karyawan yang baru sesuai dengan bakat dan keahlian yang dimilikinya. **(Rivai, 2004:210)** Penempatan karyawan yang tepat merupakan program yang dilaksanakan oleh perusahaan untuk memperbaiki efektifitas dalam mencapai hasil yang baik, yang telah ditetapkan perusahaan. Menurut penelitian peniliti saat turun lapangan bahwa Hotel Resty Menara Pekanbaru yang pada saat ini telah ada bangunan Hotel Resty II yang terletak didepan dan mengakibatkan Hotel ini memerlukan banyak karyawan, karena itu perusahaan harus benar-benar

memperhatikan masalah penempatan karyawan untuk menempatkan pada posisi yang tepat sesuai dengan keahliannya. Dalam kenyataannya Hotel ini lebih cenderung menarik karyawan dari latar belakang pendidikan SMA dan masih ada jabatan yang belum terisi sebagai mana mestinya. Meskipun ada yang kekurangan, akan tetapi kekurangan ini diantisipasi oleh pihak Hotel dengan diadakan rangkap tugas untuk bagian tertentu seperti *public area* untuk membantu *linen room*. Hal ini juga didukung dengan tanggapan responden.

Pada variabel penempatan karyawan ini, diwakili oleh 5 (lima) pernyataan yang bernilai positif. Tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:

**Tabel 5.5 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Penempatan Karyawan**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Jabatan yang saudara pegang sesuai dengan latar belakang pendidikan saudara	23	42	9	1	0	75
		31%	56%	12%	1%	0%	100%
2	Faktor pengalaman kerja anda sangat di pertimbangkan perusahaan dalam penempatan karyawan	22	42	11	0	0	75
		29%	56%	15%	0%	0%	100%
3	Faktor kesehatan anda sangat di pertimbangkan perusahaan dalam menempatkan karyawan	14	51	8	2	0	75
		19%	68%	11%	3%	0%	100%



No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	CS	TS	STS	
4	Faktor status perkawinan anda sangat di pertimbangkan perusahaan dalam penempatan karyawan	16	45	13	1	0	75
		21%	60%	17%	1%	0%	100%
5	Penempatan yang dilakukan perusahaan terhadap beban kerja yang diberikan sesuai dengan tingkat usia saudara	24	43	8	0	0	75
		32%	57%	11%	0%	0%	100%
Jumlah		99	223	49	4	0	375
Rata-rata		20	45	9	1	0	75
Persentase		26%	59%	14%	1%	0%	100%

Sumber : Data Primer yang diolah 2013

Berdasarkan tabel 5.5 diatas dapat dilihat bahwa rekapitulasi tanggapan responden tentang variabel penempatan karyawan seperti pendidikan, pengalaman, kesehatan, status perkawinan dan tingkat usia diatas menunjukkan bahwa sebanyak 20 orang atau sebesar 26%, selanjutnya sebanyak 45 orang atau sebesar 59% responden yang menyatakan setuju, kemudian sebanyak 9 orang atau sebesar 14% responden menyatakan cukup setuju, selanjutnya sebanyak 1 orang atau sebesar 1% responden menyatakan tidak setuju. Dilihat dari persentase yang terbesar yaitu terdapat ditanggapan responden setuju alasan dari pernyataan responden yang menjawab setuju adalah menurut mereka bahwa tempat kerjanya telah menempatkan karyawan pada posisi tertentu walaupun masih ada dibeberapa bagian belum terisi akan tetapi pihak Hotel mengantisipasi nya dengan membuat rekap tugas. Untuk itu

dapat disimpulkan bahwa penempatan karyawan pada Hotel ini tanggapan responden merasa puas akan penempatan karyawan, dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa penempatan karyawan mempengaruhi kepuasan kerja.

### 5.2.3 Variabel Lingkungan kerja

Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. (Sedarmayanti, 2001: 1) pada dasarnya lingkungan kerja menyangkut tata ruang, cahaya, dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang karyawan sewaktu bekerja. Fasilitas yang dimiliki perusahaan atau organisasi merupakan bagian dari lingkungan kerja yang harus diwujudkan untuk mendukung aktivitas perusahaan.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Apabila lingkungan kerja baik maka dapat menimbulkan keinginan kerja para karyawan serta dapat menimbulkan kepuasan yang berdampak mengurangi tingkat perputaran karyawan (*Labour Turn Over*) pada Hotel Resty, begitu juga sebaliknya apabila lingkungan kerja yang kurang baik maka dapat menimbulkan kejenuhan dan kelelahan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan perputaran karyawan (*Labour Turn Over*).

Lingkungan kerja yang terdapat pada Hotel Resty Menara Pekanbaru ini berupa bagian-bagian yang meliputi :

a. Pelayanan karyawan

Para karyawan yang merasa memperoleh pelayanan yang baik dari perusahaan dimana mereka bekerja dapat menimbulkan semangat kegairahan kerja yang tinggi. Pada umumnya pelayanan karyawan meliputi pelayanan makanan, kesehatan, dan sebagainya.

b. Kondisi kerja

Merupakan kondisi dalam perusahaan dimana karyawan bekerja, yang dapat dipersiapkan oleh manajemen perusahaan yang bersangkutan. Meliputi penerangan yang cukup, suhu udara yang tepat, suara yang bising, keamanan

c. Hubungan karyawan

Hubungan karyawan akan sangat menentukan dalam menghasilkan kepuasan kerja. Hal ini karena disebabkan adanya hubungan antara motivasi serta kegairahan kerja dengan hubungan kondusif antara sesama karyawan dalam bekerja. Jangan sampai ketidakserasian hubungan karyawan dapat menurunkan motivasi serta kegairahan kerja yang akibatnya dapat menurunkan kepuasan kerja.

Pada variabel lingkungan kerja ini, diwakili oleh 5 (lima) pernyataan yang bernilai positif. Tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:

**Tabel 5.6 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Lingkungan Kerja**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Adanya penerangan yang baik diharapkan pada karyawan dapat mengerjakan pekerjaannya	23	44	6	2	0	75
		31%	59%	8%	2%	0%	100%
2	Keamanan lingkungan perusahaan ini sangat mendukung kelancaran karyawan dalam bekerja	23	42	10	0	0	75
		31%	56%	13%	0%	0%	100%
3	Kebersihan dapat menciptakan kenyamanan ruangan saat bekerja	14	45	15	1	0	75
		19%	60%	20%	1%	0%	100%
4	Seorang atasan perlu mempunyai hubungan baik dengan bawahan	9	43	21	1	1	75
		12%	57%	28%	1%	1%	100%
5	Hubungan komunikasi dan interaksi antara bawahan harus terjalin dengan baik	18	42	14	1	0	75
		24%	56%	19%	1%	0%	100%
Jumlah		87	216	66	5	1	375
Rata-rata		17	43	13	1	1	75
Persentase		23%	58%	18%	1%	0%	100%

*Sumber : Data Primer yang diolah 2013*

Berdasarkan tabel 5.6 diatas dapat dilihat bahwa rekapitulasi tanggapan responden tentang variabel lingkungan kerja seperti penerangan, keamanan, kebersihan, hubungan baik dengan bawahan, dan komunikasi yang lancar diatas menunjukkan bahwa sebanyak 17 orang atau sebesar 23%, selanjutnya sebanyak 43 orang atau sebesar 58% responden yang menyatakan setuju, kemudian sebanyak 13 orang atau sebesar 18% responden menyatakan

cukup setuju, selanjutnya sebanyak 1 orang atau sebesar 1% responden menyatakan tidak setuju. Dilihat dari persentase yang terbesar yaitu terdapat ditanggapan responden setuju alasan dari pernyataan responden yang menjawab setuju adalah menurut mereka lingkungan kerja dihotel ini sudah baik dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi kepuasan kerja.

#### **5.2.4 Variabel Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (**Robbins, 2003 : 78**)

Kepuasan kerja sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan merasa senang dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Salah satu indikasi turunnya kepuasan kerja karyawan adalah terjadinya perputaran karyawan (*Labour Turn Over*) dalam suatu perusahaan.

Dari data yang penulis dapatkan bahwa tingkat *labour turn over* dari Hotel Resty Menara Pekanbaru terlihat bahwa perputaran karyawan pada Hotel Resty Menara berfluktuasi pada tahun 2008 tingkat LTO sampai tahun 2012 sangat berfluktuasi meningkat. Adapun berhentinya karyawan disebabkan oleh permintaan sendiri disamping itu ada juga karyawan yang diberhentikan oleh pihak manajemen Hotel Resty Menara Pekanbaru disebabkan membuat pelanggaran terhadap peraturan yang diberikan oleh pihak Hotel. Adapun keluarnya karyawan dengan permintaan sendiri alasan mereka dikarenakan sudah memutuskan untuk tidak bekerja, kemudian ada sebagian karyawan

dihotel resty yang merantau ke pekanbaru untuk mencari pekerjaan pada saat mereka pulang kekampung halamannya lalu memutuskan untuk berhenti akan tetapi seminggu sebelum mereka berhenti untuk mengundurkan diri karyawan melaporkan kepihak HRD untuk merekrutmen karyawan baru untuk diletakkan kebagian yang sama maka oleh karena itulah jumlah karyawan pada Hotel Resty ini tetap 75 orang selain dari alasan itu semua masih banyak lagi yang berbagai alasan untuk mereka mengundurkan diri. Dari tahun 2008 sampai tahun 2011 jumlah karyawan tetap 75 karena walaupun banyaknya Keluar masuk karyawan, akan tetapi seberapa banyak yang keluar maka sebanyak itu pula karyawan yang dimasukkan dan ditempatkan kepada bagian yang sama, pada akhir tahun 2012 penambahan karyawan meningkat menjadi 95 orang dikarenakan penambahan karyawan ini adanya PON XVIII yang membutuhkan karyawan yang lebih banyak itu pun karyawan yang direkrut sewaktu PON hanya mau bekerja pada masa moment itu saja kemudian keluar lagi.

Jika tingkat *Labour Turn Over* tenaga kerja rendah maka menunjukkan bahwa karyawan betah dan merasa senang bekerja di Hotel Resty Menara tersebut, dan sebaliknya jika tingkat LTO nya tinggi menandakan tingkat kepuasan kerja karyawan Hotel Resty Menara masih rendah.

Kepuasan kerja setiap karyawan dapat memberikan pengaruh yang positif dan negatif terhadap perusahaan, karyawan yang puas akan memberikan hasil yang baik bagi perusahaan apabila yang diharapkan sesuai dengan apa yang diterimanya. Namun sebaliknya apabila yang diterima belum

sesuai dengan apa yang diharapkan akan memberikan hasil yang kurang baik bagi perusahaan dikarenakan usaha yang diberikan belum optimal.

Pada variabel kepuasan kerja ini, diwakili oleh 5 (lima) pernyataan yang bernilai positif. Tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:

**Tabel 5.7: Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Kerja**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Perusahaan tempat saya bekerja memberikan gaji lebih baik dari pada pesaing	4	23	47	1	0	75
		5%	31%	63%	1%	0%	100%
2	Saya merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan saya	4	26	42	2	1	75
		5%	35%	56%	3%	1%	100%
3	Kesempatan promosi jarang terjadi di tempat kerja saya	4	14	49	8	0	75
		5%	19%	65%	11%	0%	100%
4	Para manajer yang saya bekerja untuk mereka mempunyai motivasi kerja yang tinggi	4	18	47	6	0	75
		5%	24%	63%	8%	0%	100%
5	Saya menikmati bekerja dengan teman-teman disini	4	17	37	11	6	75
		5%	23%	49%	15%	8%	100%
Jumlah		20	98	222	28	7	375
Rata-rata		4	20	44	6	1	75
Persentase		5%	26%	59%	8%	2%	100%

Sumber : Data Primer yang diolah 2013

Berdasarkan tabel 5.7 diatas dapat dilihat bahwa rekapitulasi tanggapan responden tentang variabel kepuasan kerja seperti upah atau imbalan, pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, penyelia dan rekan kerja diatas menunjukkan bahwa sebanyak 4 orang atau sebesar 5%, selanjutnya sebanyak 20 orang atau sebesar 26% responden yang menyatakan setuju, kemudian sebanyak 44 orang atau sebesar 59% responden menyatakan cukup setuju, selanjutnya sebanyak 6 orang atau sebesar 8% responden menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 orang atau sebesar 2% responden menyatakan sangat tidak setuju. Dilihat dari persentase yang terbesar yaitu terdapat ditanggapan responden cukup setuju alasan dari pernyataan responden yang menjawab cukup setuju adalah menurut mereka hal ini dapat disimpulkan kepuasan kerja karyawan pada Hotel Resty Menara Pekanbaru masih dirasakan cukup puas, oleh karena itu perlu diperhatikan lagi, terutama terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu kompensasi, penempatan karyawan dan lingkungan kerja karyawan sehingga membuat karyawan loyal terhadap perusahaan.

### **5.3. Uji Kualitas Data**

#### **5.3.1. Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahih suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan kata lain, mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini untuk mengetahui valid suatu variabel dilakukan pengujian dengan menggunakan teknik *validity analysis* dengan nilai kolerasi 0,30



**Tabel 5.8 : Rekapitulasi Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Variabel	Korelasi	Keputusan
Kompensasi (X1)	x1		
	x1.1	0,526	Valid
	x1.2	0,568	Valid
	x1.3	0,512	Valid
	x1.4	0,436	Valid
	x1.5	0,570	Valid
Penempatan Karyawan (X2)	x2		
	x2.1	0,546	Valid
	x2.2	0,665	Valid
	x2.3	0,534	Valid
	x2.4	0,432	Valid
	x2.5	0,423	Valid
Lingkungan Kerja (X3)	x3		
	x3.1	0,607	Valid
	x3.2	0,569	Valid
	x3.3	0,641	Valid
	x3.4	0,488	Valid
	x3.5	0,530	Valid
Kepuasan Kerja (Y)	Y		
	y1	0,630	Valid
	y2	0,765	Valid
	y3	0,633	Valid
	y4	0,739	Valid
	y5	0,549	Valid

Sumber : Data Primer Diolah 2013

Tabel 5.8 menjelaskan bahwa setelah dilakukan uji validitas, nilai korelasi semua item masing-masing variabel kompensasi, penempatan kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja  $> 0,30$ , dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua item-item masing-masing variabel memenuhi syarat untuk valid.

### 5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat keandalan kuesioner. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila digunakan secara berulang – ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Adapun hasil uji reliabilitas dari data yang telah dilakukan melalui program SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.9 : Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Item	<i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan
Kompensasi ( X1 )	5	0,752	Reliabel
Penempatan Karyawan (X2)	5	0,753	Reliabel
Lingkungan Kerja ( X3 )	5	0,788	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	5	0,841	Reliabel

*Sumber : data primer diolah, 2013*

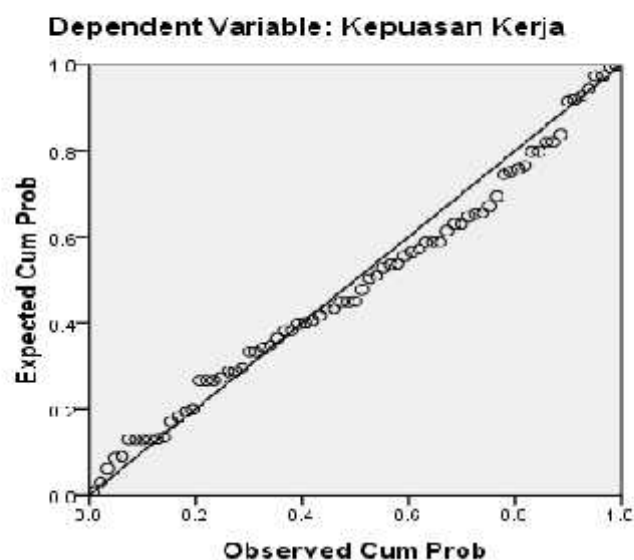
Pada tabel 5.9 menjelaskan bahwa setelah dilakukan uji reliabelitas, nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel kompensasi, penempatan karyawan, lingkungan kerja dan kepuasan kerja adalah 0,752, 0,753, 0,788, 0,841 dan diketahuin nilai reliabilitas ke empat variabel berada diatas angka 0,6. Artinya adalah bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliable atau dapat dipercaya.

### 5.3.3 Uji Normalitas Data

Setelah melakukan uji validitas dan uji reabilitas. Langkah selanjutnya melakukan uji normalitas data. Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diteliti untuk keseluruhan indikator dan variabel tersebut bersifat normal. Uji normalitas data dilakukan dengan cara analisis grafik. Jika data meyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka data dapat dikatakan normal.

**Gambar 5.1: hasil uji normalitas variabel dependen .**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



*Sumber : data primer diolah, 2013*

Pada gambar 5.10 diatas dari grafik tersebut terlihat bahwa titik – titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas yang berarti data telah terdistribusi normal.

## **5.4 Uji Asumsi Klasik**

### **5.4.1 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. Hasil dari uji Autokorelasi dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.10 : Rekapitulasi Hasil Uji Autokorelasi**

Model	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	1.764	2.009

*Sumber : data primer diolah, 2013*

Dari hasil perhitungan data dengan menggunakan program SPSS maka diperoleh nilai, diketahui nilai  $d_{hitung}$  (Durbin Watson) sebesar 2,009. yang dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi.

Yang dimana ketentuan tersebut sebagai berikut :

- Apabila angka DW dibawah -2 maka ada autokorelasi positif
- Apabila angka DW di antara -2 dan + 2 maka tidak ada autokorelasi
- Apabila angka DW di atas +2 maka ada autokorelasi negatif

#### **5.4.2 Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Uji multikolinieritas dengan menggunakan nilai variance inflation factor (*VIF*) dan nilai *Tolerance*. Model regresi dikatakan bebas multikolinieritas jika *variance inflation factor* (*VIF*) < 10, hasil uji multikolinieritas disimpulkan seperti gambar 5.11 berikut ini :

**Tabel 5.11 : Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>	
Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.532	1.879
.443	2.256
.409	2.444

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

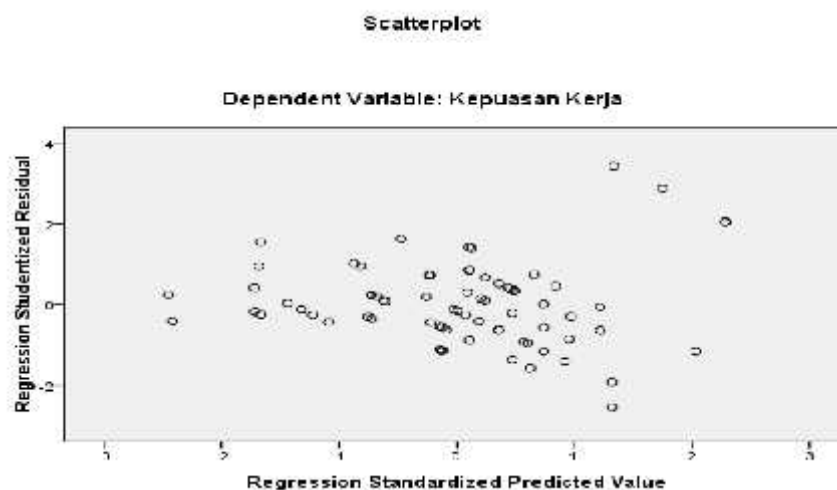
Sumber : data primer diolah 2013

Pada tabel 5.11 Dari hasil perhitungan hasil analisis data diatas, bahwa variabel kompensasi mempunyai nilai VIF 1,879, penempatan karyawan mempunyai nilai VIF 2,256, dan lingkungan kerja mempunyai nilai VIF 2,444. Nilai VIF untuk seluruh variabel bebas  $< 10$  dan tolerance  $> 0,10$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinearitas.

### 5.4.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat dari *scatterplot*.

Hasil dari uji heterokedastisitas dapat dilihat pada grafik scatterplot berikut ini:

**Gambar 5.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas**

*Sumber : data primer diolah, 2013*

Berdasarkan gambar 5.2 di atas, terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

### 5.5 Analisis Regresi Linear berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda, dimana semua variabel dimasukkan untuk mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui meregresikan kepuasan kerja sebagai variabel dependen dan kompensasi, penempatan karyawan dan lingkungan kerja sebagai variabel independen. Hasil hipotesis seperti yang tercantum dalam Tabel di bawah:

**Tabel 5.12 : Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std.Error
1 ( Constantant )	-6,273	2,041
Kompensasi	0,536	0,123
Penempatan Kerja	0,269	0,133
Lingkungan Kerja	0,308	0,127

*Sumber : Data Hasil Olahan 2013*

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 5.12 tersebut maka dihasilkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

**Persamaan Regresi Berganda:**

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

$$Y = -6,273 + 0,536 + 0,269 + 0,308 + e$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

1. Nilai konstanta (a) sebesar -6,273. Artinya adalah apabila variabel independen diasumsikan nol (0), maka kepuasan kerja bernilai -6,273.
2. Nilai koefisien regresi variabel kompensasi sebesar 0,536. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan penilaian terhadap kompensasi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan kerja sebesar 0,536 dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel penempatan karyawan sebesar 0,269. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan penilaian terhadap penempatan karyawan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan kerja sebesar 0,269 dengan asumsi variabel lain tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel lingkungan kerja sebesar 0,308. Artinya

adalah bahwa setiap peningkatan penilaian terhadap lingkungan kerja sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan kerja sebesar 0,308 dengan asumsi variabel lain tetap.

5. 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.

## 5.6 Uji Hipotesis

### 5.6.1 Uji Simultan ( Uji F )

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen atau bebas secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen atau terikat. Untuk membuktikan hal tersebut maka dilakukan uji F. Hasil uji regresi secara simultan atau uji F dapat dilihat pada tabel 5.13

**Tabel 5.13 : Rekapitulasi Hasil Pengujian Simultan ( Uji F )**  
ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	396.158	3	132.053	42.432	.000 <sup>a</sup>
	Residual	220.962	71	3.112		
	Total	617.120	74			

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompensasi, Penempatan Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : data primer diolah 2013

Pada tabel 5.13 hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai F hitung (42,432) > F tabel (2,734) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa variabel independen (kompensasi, penempatan karyawan dan lingkungan kerja) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan kerja) pada Hotel Resty Menara Pekanbaru.



### 5.6.2 Uji Parsial ( uji t )

Selanjutnya perlu diketahui apakah semua variabel indenpenden (kompensasi, penempatan karyawan dan lingkungan kerja) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan kerja), untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan uji T statistik.

**Tabel 5.14 : Rekapitulasi Hasil Pengujian Parsial (uji t)**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-6.273	2.041		-3.074	.003
Kompensasi	.536	.123	.424	4.353	.000
Penempatan Karyawan	.269	.133	.215	2.018	.047
Lingkungan Kerja	.308	.127	.269	2.419	.018

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Data Hasil Olahan 2013

1. Kompensasi. Diketahui t hitung (4,353) > t tabel (1,994) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya variabel kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
2. Penempatan Karyawan. Diketahui t hitung (2,018) > t tabel (1,994) dan Sig. (0,047) < 0,05. Artinya variabel penempatan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
3. Lingkungan Kerja. Diketahui t hitung (2,419) > t tabel (1,994) dan Sig. (0,018) < 0,05. Artinya variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

## 5.7 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

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.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS for windows. Maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 5.15 : Rekapitulasi Hasil koefisiensi determinasi**  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.801 <sup>a</sup>	.642	.627

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompensasi, Penempatan Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : data primer diolah 2013

Dari tabel 5.15 diketahui nilai Adjust R Square sebesar 0,627. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (kompensasi, penempatan karyawan, dan lingkungan kerja) terhadap variabel dependen (kepuasan kerja ) adalah sebesar 62,7 %, sedangkan sisanya sebesar 37,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

## 5.8 Pembahasan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kompensasi, penempatan karyawan, dan lingkungan kerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Dimana perusahaan hendaknya perlu memperhatikan variabel kompensasi karena mempunyai pengaruh yang paling besar untuk mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Hotel Resty

Menara Pekanbaru. Tetapi penempatan karyawan dan lingkungan kerja harus diperhatikan karena kedua variabel ini juga masih memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan karena mengingat kepuasan kerja memiliki arti yang penting bagi karyawan.

## **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 Resty Menara Pekanbaru.

#### **6.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan-kesimpulan dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Berdasarkan hasil regresi linear berganda diperoleh bentuk persamaan regresi  $Y = -6,273 + 0,536(X_1) + 0,269(X_2) + 0,308(X_3)$

Nilai koefisien variabel kompensasi sebesar 0,536 yang berarti jika kompensasi meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,536. Nilai koefisien variabel penempatan kerja sebesar 0,269 yang berarti penempatan karyawan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan kerja sebesar 0,269. Sedangkan lingkungan kerja nilai koefisien variabel lingkungan kerja sebesar 0,308 yang berarti lingkungan kerja sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan kerja sebesar 0,308.

2. Berdasarkan hasil analisis uji regresi parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan kerja karyawan adalah variabel kompensasi dengan nilai koefisien 4,353. Variabel Penempatan Karyawan dengan nilai (2,018) dan variabel

lingkungan kerja dengan nilai koefisien (2,419) Jika dibandingkan dengan t tabel (1,994) maka nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas dalam penelitian ini mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3. Secara simultan dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung (42,432) > F tabel (2,734) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Maka hipotesis diterima, Artinya adalah bahwa variabel independen (kompensasi, penempatan karyawan dan lingkungan kerja) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ) kepuasan kerja .
4. Berdasarkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh Adjust R Square sebesar 0,627. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 62,7 %, sedangkan sisanya sebesar 37,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan, pihak Hotel Resty Menara Pekanbaru hendaknya memberikan kompensasi agar selalu memperhatikan dan menerapkan keadilan dan kelayakan dalam pemberian kompensasi kepada karyawan agar karyawan merasa diperhatikan dan merasa

pemberian kompensasi telah sesuai dengan tingkat kerja yang dilakukan untuk perusahaan, sehingga tingkat kepuasan karyawan meningkat.

2. Dalam Penempatan Karyawan, pihak Hotel Resty Menara Pekanbaru hendaknya menempatkan sesuai posisi karyawan sesuai dengan skill/keahlian yang dimiliki serta membuat rangkap jabatan artinya selain menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab utamanya, karyawan juga bertugas yang menyelesaikan pekerjaan lain yang seharusnya dikerjakan oleh bagian lain, sehingga tentunya menyebabkan kejenuhan karyawan dan menjadikannya kurang bergairah dalam bekerja.
3. Lingkungan Kerja merupakan salah satu pemicu terjadinya kepuasan kerja karyawan didalam bekerja, hendaknya pihak manajemen hotel memperhatikan lingkungan kerja yang ada baik dari segi kebersihan, tempat ibadah dan lain sebagainya.
4. Bagi peneliti selanjutnya, agar menggunakan faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan untuk lebih mengembangkan wawasan.

## DAFTAR PUSTAKA

At-Taubah ayat 105

Al-Maidah(5) :8

Al-Zalzalalah ayat 7-8

Al-Israa' ayat 36

Ar-Ruum ayat 9

Fathoni, Abdurahmat, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT.Rineka Cipta

Ghozali, Imam, 2005,*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*,Semarang : Universitas Diponegoro

Hasibuan, S.P.Malayu, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi aksara

Hasan, Iqbal, 2004, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensi)*, Jakarta: Bumi Aksara

Irsyandi, Bambang, 2004,*Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Global*, UNRI Press : Pekanbaru

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

\_\_\_\_\_,2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*,Bandung:PT Remaja Rosdakarya

Moh.As'ad, 2008,*Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*, Yogyakarta: Remaja Rasda Karya

Notoatmodjo, Soekidjo, 2009, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta:2009

Rivai, Veizhal dan Sagala, 2009, *Manajemem Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta : Rajawali pers

\_\_\_\_\_, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*,Jakarta : Raja Grafindo Persada

\_\_\_\_\_, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*,Jakarta : Raja Grafindo Persada

- Rivai , Veithzal, 2007, *Kepemimpinan dan prilaku organisasi Ed.2-4*, Jakarta :PT Raja Grafindo Persada
- Rivai Veizhal , Deddy Mulyadi, 2009, *Kepemimpinan Dan Prilaku Organisasi*, Jakarta : Rajawali Pers
- Robbins, Stephen p, 2003, *Prilaku Organisasi*, Jakarta : PT.Indeks
- Sastrohadwiryo, Siswanto, 2003, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sedarmayanti, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Simamora, Henry, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi III*, Yogyakarta :STIE YKPN
- Sunyoto, Danan, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta :PT. Buku Seru
- Sule, Ernie Tisnawati Dan Saefullah Kurniawan, 2005, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana
- Siagian, P. Sondang, 2005, *Manajemen sumber daya manusia* , Jakarta : Bumi Aksara
- Sopiah ,2008, *Prilaku Organisasional*, Yogyakarta : CV Andi
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Administrasi di lengkapi dengan R dan D*, Bandung : Alfabeta
- Suratman, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan*, Jakarta :Gasindo
- Umam, Khaerul, 2010, *Prilaku Organisasi*, Bandung : Pustaka Setia
- Wibowo, 2011, *Manajemen Kinerja*, Jakarta :Rajawali Pers