

Faktor penentu kepuasan kerja karyawan hotel bali garden beach resort kuta

Ni Putu Eka Arista Ramayanti, Ni Made Ariani, Agus Muriawan Putra

DIV Pariwisata, Jl. DR. R. Goris No. 7 Denpasar,
Telp / Fax (0361) 223798, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penentu kepuasan kerja karyawan di Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta dan Upaya-upaya yang telah dilakukan pihak manajemen untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Jumlah sampel ditentukan dengan teknik slovin, sehingga memperoleh 124 responden. Jumlah sampel 124 responden tersebut diambil dengan teknik *Proportional Stratified Random Sampling* dibantu dengan teknik undian pada masing-masing departemen yang ada di hotel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif yang terdiri dari Skala Likert, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Analisis Faktor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta adalah terdiri dari enam faktor yaitu : faktor kelompok kerja, faktor supervisi, faktor kondisi kerja yang suportif, faktor pengembangan diri, faktor pembayaran, dan faktor karakteristik pekerjaan. Faktor dominan penentu kepuasan kerja karyawan adalah faktor kelompok kerja yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 4,270 dan memiliki *variance* sebesar 17,792%. Upaya-upaya peningkatan kepuasan kerja telah dilakukan dengan baik oleh pihak manajemen yaitu dengan meningkatkan pengawasan, memperhatikan hak karyawan, memberikan kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi, menyediakan fasilitas kerja yang baik, dan pemberian kesempatan bersosialisasi.

Kata kunci : analisis faktor, kepuasan kerja, karyawan, hotel

Abstract

The purpose of this study is to investigate the determinants of job satisfaction of employees at Bali Garden Beach Resort Kuta and efforts that have been made by management to increase the employee job satisfaction. The number of samples is determined by slovin techniques, therefore there are 124 respondents in total. The total samples of 124 respondents were taken by using Proportional Stratified Random Sampling technique assisted by voting in each department in the hotel. Analysis data techniques which are used in this research is descriptive quantitative analysis which consists of a Likert Scale, Validity, reliability test, and factor analysis. The results showed that the factors that determine employee satisfaction of Bali Garden Beach Resort Kuta Hotel is composed of six factors: working group factors, supervising factor, work environment factor, supportive work condition factor, self-development factor, payments factor, and the factor of job characteristic. The dominant of determinant factor of employee satisfaction is the working group factor that has eigenvalue of 4,270 and has a variance equal to 17.792%. The efforts to increase job satisfaction has been done well by the management is improving the supervision, fulfilling the employee's need, providing promotional opportunities or career development, providing excellent facilities, and giving the socialization opportunity.

Keywords: factor analysis, job satisfaction, employee, hotel

1. Pendahuluan

Karyawan merupakan salah satu sumber daya yang wajib dimiliki oleh perusahaan, khususnya hotel karena sangat menentukan kelancaran operasional. Betapapun baiknya sumber daya lain yang dimiliki oleh perusahaan jika tidak didukung oleh karyawan yang bekerja secara efektif dan efisien

maka akan mencapai suatu kegagalan (Hasibuan, 2000:205). Sebuah perusahaan seringkali menuntut kualitas kerja karyawan yang baik. Dalam mencapai tujuan perusahaan, Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta mengalami beberapa hambatan yang dihadapi dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Walaupun perusahaan telah memberlakukan upaya peningkatan kepuasan seperti pemberian gaji yang sesuai, tunjangan, kondisi kerja yang suportif, serta pengawasan dengan cukup baik, namun kepuasan kerja terkadang dapat mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak menentu. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari Indikator Kepuasan Kerja diantaranya: Tingkat perputaran tenaga kerja (*labour turnover*) dan tingkat keluhan karyawan. Hal ini dikemukakan oleh Mangkunegara (2002:117), yang menyebutkan kepuasan kerja sangat berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turnover* karyawan, tingkat kehadiran (*absence*), umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi.

Sejalan dengan pendapat Mangkunegara, tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan tersebut dapat dilihat dari tingkat *turnover* yang semakin menurun setiap tahunnya. Selama kurun waktu dua tahun terakhir ini (Januari 2014- Juni 2016), terjadi penurunan tingkat *turnover* karyawan. Berdasarkan perhitungan LTO (*Labour Turnover*), persentase tingkat *turnover* karyawan pada Tahun 2014 cukup tinggi yaitu sebesar 7.5%. Karyawan yang keluar pada Tahun 2014 paling banyak terjadi pada *Housekeeping* Departemen yaitu sejumlah 17 orang, sedangkan karyawan masuk sejumlah 9 orang. Hal ini disebabkan bukan karena karyawan ingin berhenti, namun terjadinya pensiun muda besar-besaran bagi karyawan lama akibat pergantian manajemen. Kemudian terjadi penurunan yang signifikan yaitu besar persentase pada Tahun 2015 sebesar 1.8 %, yang mana jumlah karyawan yang keluar paling banyak terdapat pada *Housekeeping* sejumlah 6 orang dan karyawan masuk sejumlah 5 orang. Pada Juni, 2016 *turnover* turun menjadi 0.6 %.

Turnover merupakan berhentinya individu dari keanggotaan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu dan tidak lebih dari 10% per tahun, Ridlo (2012;21). Sesuai pernyataan tersebut dapat diindikasikan bahwa karyawan telah merasa nyaman terhadap pekerjaan yang mereka lakukan dan puas dengan apa yang mereka peroleh saat bekerja di Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta. Hal lain yang dapat dilihat sebagai indikator adanya tingkat kepuasan kerja karyawan yang tinggi selain menurunnya tingkat *turnover* karyawan adalah sedikitnya atau tidak adanya keluhan karyawan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja misalnya pengawasan dari atasan, promosi jabatan, fasilitas kerja, gaji, hubungan dengan rekan kerja dan lain sebagainya. Seperti halnya pada Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta, keluhan yang biasanya karyawan sampaikan yaitu tentang keterlambatan gaji selama satu hingga dua hari, promosi jabatan yang kurang transparan, dan pengawasan atasan terhadap bawahan.

Berdasarkan dari data tingkat *turnover* dan keluhan karyawan terungkap bahwa indikator pengukuran kepuasan kerja yaitu tingkat *turnover* yang semakin menurun dan sedikitnya keluhan karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort, sehingga dapat diindikasikan bahwa terjadi kepuasan kerja karyawan yang tinggi. Seorang karyawan yang terpuaskan oleh balas jasa perusahaan akan melakukan hal positif untuk dirinya dan perusahaan seperti bekerja dengan penuh semangat, baik, dan aktif, serta dapat lebih berprestasi dari karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Begitupun sebaliknya, karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencari kepuasan untuk dirinya secara psikologis dan akhirnya akan timbul sikap dan tingkah laku yang negatif dan pada akhirnya akan menimbulkan frustrasi (Sutrisno, 2009:75).

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah hal yang bersifat individual. Setiap Karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada diri mereka masing-masing. Artinya bahwa kebutuhan selalu bertambah seiring waktu dan manusia selalu berusaha untuk memuaskan kebutuhannya tersebut (Rivai, 2008). Kepuasan kerja dapat bersumber dari dalam pekerjaan (*Internal*) dan luar pekerjaan (*External*). Kepuasan dari dalam pekerjaan (*Internal*) adalah kepuasan kerja yang dinikmati berdasarkan status pekerjaan, seperti berdasarkan pekerjaan yang menyenangkan, pujian dari hasil kerja yang dilakukan, kesempatan untuk maju, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Sedangkan Kepuasan kerja di luar pekerjaan (*External*) merupakan kepuasan kerja karyawan yang dinikmati berdasarkan balas jasa yang diterima seperti pembayaran, kualitas pengawasan (*supervisi*), dan hubungan antar pekerja (*workers*).

Kepuasan kerja dalam pekerjaan (*Internal*) dan luar pekerjaan (*External*) telah diaplikasikan oleh Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta melalui hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja,

penempatan kerja sesuai dengan kemampuan dan keahlian masing-masing karyawan, pemberian kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan. Upaya-upaya yang dilakukan pihak manajemen Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta telah menciptakan rasa nyaman dan menciptakan kepuasan kerja karyawan yang dapat dilihat dari tingkat *turnover* karyawan yang rendah. Lingkungan kerja yang nyaman dan aman, serta kualitas pengawasan yang cukup baik juga meningkatkan semangat kerja yang tinggi dilihat dari rendahnya tingkat keluhan karyawan setiap bulannya. Dari keseluruhan upaya-upaya yang dilakukan oleh manajemen, terdapat beberapa faktor yang akan sangat menentukan kepuasan kerja karyawan, oleh karena itu dilakukan penelitian mengenai “Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Bali Garden Beach Resort, Kuta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penentu kepuasan kerja karyawan di Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta. Untuk mengetahui upaya-upaya yang telah dilakukan pihak Manajemen untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan di Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta.

1. Metode penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Bali Garden Beach Resort yang beralamat di Jalan Kartika, P.O Box 1062, Tuban, Kuta - Bali. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert. Teknik pemilihan sampel menggunakan *Proportional Stratified Random Sampling* sebanyak 180 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis faktor.

3. Hasil dan pembahasan

3.1. Hasil

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut mengenai faktor penentu kepuasan kerja karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta dengan menggunakan analisis faktor terhadap 124 orang responden, didapat faktor-faktor penentu kepuasan kerja karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta terdapat 6 (enam) faktor dari keseluruhan faktor yang telah diujikan. Total nilai *variance* keseluruhan sebesar 71,270% faktor penentu kepuasan kerja karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta, sisanya 28,730% dibentuk oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Adapun 6 (enam) faktor yang dimaksud adalah :

- 1) Faktor kelompok kerja yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 4,270 dan memiliki *variance* sebesar 17,792% yang merupakan faktor pertama yang menentukan kepuasan kerja karyawan.
- 2) Faktor supervisi yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 3,263 dan memiliki *variance* sebesar 13,594% yang merupakan faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
- 3) Faktor ketiga yaitu faktor kondisi kerja suportif yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 2,908 dan memiliki *variance* sebesar 12,116% yang merupakan faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
- 4) Faktor keempat yaitu pengembangan diri yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 2,509 dan memiliki *variance* sebesar 10,453% yang merupakan faktor keempat yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
- 5) Faktor kelima yaitu faktor pembayaran yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 2,492 dan memiliki *variance* sebesar 10,383% yang merupakan faktor kelima yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
- 6) Faktor keenam yaitu karakteristik pekerjaan yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 1,664 dan memiliki *variance* sebesar 6,933% yang merupakan faktor keenam yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Faktor yang paling menentukan kepuasan kerja karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta adalah faktor kelompok kerja dikarenakan memiliki *eigenvalue* tertinggi dari keenam faktor yang lain yaitu sebesar 4,270 dan memiliki *variance* sebesar 17,792% dan dibuktikan dengan hasil skala likert.

1.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis faktor Tabel 4.11 tersebut dapat dijelaskan secara umum bahwa hasil ekstraksi dari 24 indikator yang digunakan untuk mengukur faktor penentu kepuasan kerja karyawan di Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta diperoleh 6 (enam) faktor dapat menjelaskan 71,270% dari total *variance* yang ada. Sedangkan sisanya 28,73% dipengaruhi oleh faktor lain yang

tidak termasuk di dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini mampu menjelaskan faktor penentu kepuasan kerja karyawan di Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta. Adapun keenam faktor tersebut terdiri dari:

- 1) Faktor pertama yaitu faktor kelompok kerja yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 4,270 dan memiliki *variance* sebesar 17,792% yang merupakan faktor pertama yang menentukan kepuasan kerja karyawan. faktor ini dibentuk oleh 4 sub indikator yaitu:
 1. Hubungan dengan rekan kerja berjalan dengan baik selama bekerja maupun diluar pekerjaan (C9) memiliki *loading factor* sebesar 0,973.
 2. Teman kerja bersedia membantu saat sedang dalam kesulitan (C10) memiliki *loading factor* sebesar 0,949.
 3. Tidak adanya kesulitan saat bekerjasama dalam *team* (C11) memiliki *loading factor* sebesar 0,919.
 4. Seluruh rekan kerja bertanggung jawab dengan hasil pekerjaan yang telah dilakukan (C12) memiliki *loading factor* sebesar 0,920.
- 2) Faktor kedua yaitu faktor supervisi yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 3,263 dan memiliki *variance* sebesar 13,594% yang merupakan faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor ini dibentuk oleh 4 sub indikator yaitu:
 1. Atasan selalu memberikan kesempatan karyawan untuk meningkatkan prestasi (B5) memiliki *loading factor* sebesar 0,951.
 2. Atasan selalu bersedia membantu setiap kesusahan yang dialami oleh karyawan (B6) memiliki *loading factor* sebesar 0,843.
 3. Atasan selalu memberikan kesempatan karyawan untuk menyampaikan ide-ide positif tentang pekerjaan yang mereka lakukan (B7) memiliki *loading factor* sebesar 0,954.
 4. Atasan selalu memberikan pujian bagi karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik (B8) memiliki *loading factor* sebesar 0,930.
- 3) Faktor ketiga yaitu faktor kondisi kerja suportif yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 2,908 dan memiliki *variance* sebesar 12,116% yang merupakan faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. faktor ini dibentuk oleh 4 sub indikator yaitu:
 1. Lingkungan kerja yang menyenangkan (F21) memiliki *loading factor* sebesar 0,902.
 2. Lingkungan kerja yang bersih dan nyaman (F22) memiliki *loading factor* sebesar 0,799.
 3. Fasilitas kerja yang sangat memadai (F23) memiliki *loading factor* sebesar 0,846.
 4. Lingkungan kerja yang mengutamakan keamanan dan keselamatan kerja (F24) memiliki *loading factor* sebesar 0,909.
- 4) Faktor keempat yaitu faktor pengembangan diri yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 2,509 dan memiliki *variance* sebesar 10,453% yang merupakan faktor keempat yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. faktor ini dibentuk oleh 4 sub indikator yaitu:
 1. Karyawan diberikan kesempatan untuk pelatihan atau training setiap bulan (E17) memiliki *loading factor* sebesar 0,868.
 2. Kebijakan promosi kenaikan jabatan karyawan berlangsung setiap tahun (E18) memiliki *loading factor* sebesar 0,739.
 3. Seluruh karyawan mendapatkan kesempatan yang sama untuk dipromosikan (E19) memiliki *loading factor* sebesar 0,731.
 4. Promosi jabatan yang ditawarkan selalu menarik semangat kerja karyawan untuk lebih maju (E20) memiliki *loading factor* sebesar 0,823.
- 5) Faktor kelima yaitu faktor pembayaran yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 2,492 dan memiliki *variance* sebesar 10,383% yang merupakan faktor kelima yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. faktor ini dibentuk oleh 4 sub indikator yaitu:
 1. Gaji pokok sesuai dengan UMK Kabupaten (D13) memiliki *loading factor* sebesar 0,665.
 2. Besarnya Gaji service sesuai dengan harapan dan dapat meningkatkan status sosial karyawan (D14) memiliki *loading factor* sebesar 0,686.
 3. Bonus diberikan setiap bulan sesuai dengan kontribusi karyawan terhadap hotel (D15) memiliki *loading factor* sebesar 0,773.
 4. Tunjangan yang diberikan perusahaan sesuai dengan kebutuhan karyawan (D16) memiliki *loading factor* sebesar 0,842.

- 6) Faktor keenam yaitu faktor karakteristik pekerjaan yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 1,664 dan memiliki *variance* sebesar 6,933% yang merupakan faktor keenam yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. faktor ini dibentuk oleh 4 sub indikator yaitu:
1. Pekerjaan yang diberikan menarik minat karyawan untuk bekerja (A1) memiliki *loading factor* sebesar 0,809.
 2. Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan, keahlian, dan pendidikan karyawan (A2) memiliki *loading factor* sebesar 0,545.
 3. Pekerjaan yang diberikan tidak terlalu menantang (A3) memiliki *loading factor* sebesar 0,626.
 4. Pekerjaan dapat meningkatkan prestasi dan status karyawan (A4) memiliki *loading factor* sebesar 0,836.

Berdasarkan analisis faktor penentu kepuasan kerja karyawan, 6 (enam) faktor tersebut tidak seluruhnya dapat menentukan kepuasan kerja karyawan, namun enam faktor tersebut seluruhnya dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta. Dari keenam faktor tersebut, terdapat satu faktor yang paling menentukan kepuasan kerja karyawan di Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta adalah Kelompok Kerja. Faktor kelompok kerja memiliki nilai *eigenvalue* paling tinggi yaitu 4,270 dan memiliki *variance* sebesar 17,792% yang memiliki empat sub indikator diantaranya Hubungan dengan rekan kerja berjalan dengan baik selama bekerja maupun diluar pekerjaan (C9) memiliki *loading factor* sebesar 0,973, Teman kerja bersedia membantu saat sedang dalam kesulitan (C10) memiliki *loading factor* sebesar 0,949, Tidak adanya kesulitan saat bekerjasama dalam *team* (C11) memiliki *loading factor* sebesar 0,919, dan Seluruh rekan kerja bertanggung jawab dengan hasil pekerjaan yang telah dilakukan (C12) memiliki *loading factor* sebesar 0,920.

Sedangkan sub indikator yang paling menentukan kepuasan kerja karyawan di Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta adalah hubungan dengan rekan kerja berjalan dengan baik selama bekerja maupun diluar pekerjaan yang memiliki *loading factor* sebesar 0,973. Hal ini sangat sesuai dengan hasil observasi secara langsung peneliti di Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta. Seluruh karyawan diberikan kebebasan oleh manajemen untuk membentuk kelompok-kelompok dalam bersosialisasi baik di dalam maupun diluar pekerjaan, seperti contoh adanya *team futsal*, *camping* bersama, kegiatan *outing*, dan masih banyak kegiatan kelompok lainnya. Dengan demikian mereka akan dapat membentuk sebuah hubungan yang baik antar karyawan dan dapat membangun suasana kerja yang kondusif.

Hubungan yang baik tentunya akan membuat karyawan merasa nyaman saat bekerja dan tidak ada lagi karyawan yang saling menjatuhkan, namun justru akan saling membantu baik itu saat operasional ataupun diluar operasional dan dapat bersaing secara sehat demi kemajuan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta.

3.2.1 Upaya-upaya yang Dilakukan Pihak Manajemen untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta.

Tingkat kepuasan kerja karyawan memang tidak dapat dipungkiri bahwa berbanding lurus dengan produktivitas kerja karyawan. Semakin seorang karyawan merasa nyaman dengan pekerjaannya, maka akan semakin banyak pekerjaan yang mereka lakukan dan semakin memiliki keinginan untuk meningkatkan kemajuan perusahaan.

Peningkatan kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu tugas dari Manajemen Perusahaan untuk dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan mempertahankannya sebagai karyawan dari perusahaan tersebut. Berikut beberapa upaya-upaya yang selama ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan menurut Ibu Suci Idayati selaku koordinator *Training and Human Resource*, serta beberapa karyawan hotel yaitu:

1. Meningkatkan Pengawasan oleh Atasan Terhadap Bawahan.

Memberikan pengawasan terhadap bawahan adalah hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Pengawasan ini khususnya dari level manajerial terhadap seluruh karyawan di bawahnya. Pengawasan atasan ini bermula dari lebih banyak mendengarkan keluhan, pendapat, dan masukan dari karyawannya. Komunikasi merupakan hal penting dalam sebuah hubungan yang baik. Masing-masing departemen biasanya selalu melakukan *breafing* sebelum memulai operasional. *Breafing* dilakukan saat *morning shift* dan *middle shift*. Keluhan, pendapat, dan masukan biasanya disampaikan karyawan saat *morning breafing* ataupun *afternoon breafing*. Beberapa masukan,

keluhan, atau pendapat seperti adanya alat-alat operasional yang rusak, keterlambatannya pembayaran gaji/bonus, ketidaksesuaian *scedule* kerja atau *section incharge*, dan menyampaikan beberapa keluhan tamu yang komplain saat operasional sebelumnya. Keseluruhan masukan, keluhan, dan pendapat diterima dengan baik oleh manajer untuk ditindaklanjuti lebih lanjut.

2. **Memperhatikan Hak Karyawan**

Perusahaan tidak hanya mendengarkan keluhan, masukan, dan pendapat karyawan, namun juga sangat memperhatikan kepentingan atau hak karyawan, khususnya dalam hal kompensasi baik itu finansial maupun non finansial. Kompensasi yang saat ini sangat ditingkatkan yaitu tentang finansial yang berupa gaji, bonus bulanan, dan tunjangan kesehatan. Pemberian gaji telah disesuaikan dengan peningkatan UMK Kabupaten Badung setiap tahunnya. Begitu juga dengan pemberian bonus di berikan sesuai dengan produktivitas atau loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Setiap Manajer akan melihat daya kerja karyawannya untuk dapat menentukan seberapa besar bonus yang dapat diberikan. Bonus ini didapatkan dari persentase jumlah *profit* yang didapatkan. Dari 8 (delapan) Departemen yang ada, kecuali *Food and Beverage*, bonus di dapatkan dari *profit* penjualan kamar. Sedangkan khusus *Departemen Food and Beverage profit* didapatkan dari penjualan makanan dan minuman. Bonus diberikan kepada karyawan setiap bulannya. Besarnya bonus terendah yaitu Rp 200.000,00, sedangkan terbesar mencapai Rp 800.000,00 per bulan.

Perusahaan tidak hanya memberikan gaji dan bonus, namun juga memberikan tunjangan kesehatan. Perusahaan sudah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Untuk tunjangan kesehatan besarnya iuran adalah sebesar 5% dari gaji per bulan, perusahaan akan membayarkan sebesar 4% dan 1% dibayar oleh karyawan melalui pemotongan gaji. Besarnya pemotongan akan disesuaikan dengan kelas tunjangan BPJS yang didaftarkan perusahaan. Tunjangan kesehatan ini akan menanggung istri dan dua anaknya. Namun jika wanita, hanya menanggung anaknya saja, kecuali suaminya sama sekali tidak dapat bekerja maka istri akan menanggung sepenuhnya.

3. **Memberikan Kesempatan untuk Memperoleh Penghargaan dan Promosi.**

Perusahaan selalu berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan melalui pemberian bonus dan tunjangan kesehatan, namun tidak hanya itu Perusahaan juga berupaya untuk memberikan penghargaan bagi karyawan yang memiliki kinerja kerja yang baik. Penghargaan ini berupa “*The Best Employee of the quarter*” yang artinya penghargaan terhadap karyawan yang memiliki kinerja terbaik setiap 3 (tiga) bulan sekali dalam 1 tahun. *Reward* yang diberikan oleh Perusahaan bagi karyawan yang mendapatkan “*The Best Employee of The Quarter*” adalah berupa sebuah sertifikat dan uang tunai sebesar Rp. 2.000.000,00.

Untuk meningkatkan kepuasan kerja, Perusahaan juga memberikan kesempatan bagi karyawan yang memiliki kinerja yang baik untuk mendapatkan promosi jabatan. Promosi dilakukan satu tahun sekali. Namun juga biasanya dilakukan menyesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Departemen setiap satu tahunnya. Bentuk promosi misalnya :

1. Promosi untuk menjadi karyawan kontrak bagi para DW (*Daily Worker*),
2. Promosi bagi karyawan untuk naik posisi menjadi *Captain, Supervisor, Sous Chef, Chef, Chief*, dan Manajer.

4. **Memberikan Pelatihan (*Training*) untuk Mengembangkan Diri.**

Selain kesempatan mendapatkan penghargaan, dan promosi jabatan, karyawan juga diwajibkan mengikuti pelatihan (*training*) untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam *skill* masing-masing. Pelatihan (*training*) biasanya dilakukan menyesuaikan dengan kebutuhan operasional masing-masing Departemen. Pelatihan (*training*) ini dihadiri oleh perwakilan masing-masing Departemen yang dilakukan secara *rolling*. Sehingga tidak ada satupun karyawan yang tidak mendapatkan pelatihan (*training*).

5. **Menyediakan Fasilitas Kerja**

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan Bali Garden Beach Resort Kuta semakin meningkat dengan adanya fasilitas tempat kerja yang nyaman, layak, dan memadai. Fasilitas tersebut berupa :

1. Penyediaan area kerja yang nyaman.
2. Tempat parkir karyawan yang cukup luas.
3. Kantin yang cukup nyaman.
4. Penyediaan loker yang bersih dan luas.

6. Memberikan Kesempatan untuk Bersosialisasi.

Selain adanya fasilitas kerja yang memadai, Perusahaan juga memberikan kesempatan bersosialisasi antar karyawan guna membangun dan menjalin hubungan yang baik antar rekan kerja dan kelompok kerja. Hubungan yang baik tidak hanya di dalam lingkungan pekerjaan, namun juga diluar pekerjaan. Sehingga sangat sering karyawan secara berkelompok melakukan acara bersama-sama dan bersosialisasi diluar jam kerja demi mempertahankan kekompakan dan hubungan kekeluargaan yang baik. Acara bersama-sama yang dilakukan yaitu seperti *futsal*, *outing* di Kebun Raya Bedugul (dilakukan oleh *Staff Boardwalk Restaurant*), *Camping* bersama di Bukit Asah Karangasem (dilakukan oleh *staff Accounting*), *Hiking* ke Gunung Batur bersama (dilakukan oleh *staff accounting, purchasing, dan security*) dan masih banyak acara lainnya yang dilakukan oleh karyawan untuk menjaga kekompakan (*team work*) dan menjalin hubungan kelompok kerja dengan baik, sehingga dapat bersaing secara sehat.

4. Simpulan

Secara umum faktor penentu kepuasan kerja karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta terdapat 6 (enam) faktor dari keseluruhan faktor yang telah diujikan. Total nilai *variance* keseluruhan sebesar 71,270% faktor penentu kepuasan kerja karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta. Faktor kelompok kerja memiliki *variance* sebesar 17,792%. Faktor supervisi memiliki *variance* sebesar 13,594%. Faktor kondisi kerja suportif memiliki *variance* sebesar 12,116%. Faktor pengembangan diri memiliki *variance* sebesar 10,453%. Faktor pembayaran memiliki *variance* sebesar 10,383% Faktor karakteristik pekerjaan memiliki *variance* sebesar 6,933%. Faktor yang paling menentukan kepuasan kerja karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta adalah faktor kelompok kerja.

Ucapan Terima kasih

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada beberapa pihak yang telah mendukung terselesaikannya makalah ini dengan baik dan tepat waktu diantaranya: Bapak Drs. I Made Sendra, M.Si. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, Ibu Ni Made Ariani, SE.,M.Par.,selaku Ketua Program Studi Diploma IV Pariwisata Universitas Udayana dan sekaligus selaku pembimbing I, dan Bapak Agus Muriawan Putra, SST.Par.,M.Par.,selaku pembimbing II, seluruh karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta, kedua orangtua tercinta, Bapak I Putu Rama dan Ibu Ni Putu Sulasmi, serta teman-teman seperjuangan di Diploma IV Pariwisata Ekstensi angkatan 2012, yang selama ini telah banyak memberikan doa, semangat, arahan dan membantu dalam penyelesaian makalah ini. Semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Daftar pustaka

- Achmad, Dr. Tubagus. 2015. *Konsep-konsep Dasar Manajemen Personalia Masa Kini*. Cetakan Kesatu. Bandung : PT Refika Aditama.
- Dessler, Gary.2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Penerbit Indeks.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi.2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Juliansyah, Dr.Noor. 2011. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

- Kusumayadi, Endar Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta : Gramedia Pusaka Utama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis L. Robert- Jhon H.Jackson.2011. *Human Resources Management 10th* ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Gudono. 2015. “*Analisis Data Multivariat*” . Edisi 4. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta.
- Gunawan, Imam. 2016. “*Pengantar Statistik Inferensial*”. Cetakan ke-1 . PT Raja Grafindo : Jakarta
- Rachmawati, Hj. Ike Kusdayah.2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Rivai, Veitzhal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ridlo, Ilham. 2012. *Kajian Literatur Turnover Karyawan*. Surabaya : Public Health Movement.
- Sekarini, Ni Kadek. 2016. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Di The Dusun Villa Seminyak”. *Laporan Akhir*. Fakultas Pariwisata. Universitas Udayana.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan pertama. Yogyakarta : STIE YKPN
- Siregar. S. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sunyonto, Danang. 2012. *Teori, Kuesioner, Dan Analisis Data Sumber Daya Manusia CAPS*.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2006. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta: KENCANA Prenadamedia Group.
- Wardiyanta, M. Hum. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Widodo, Eko Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.