

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di discovery kartika plaza hotel pada masa pandemi covid-19

I Wayan Arya Jaya Antara¹⁾, Ni Ketut Arismayanti²⁾, I Nyoman Jamin Ariana³⁾

Program Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Telp/Fax: (0361) 223798 Email: fpar@unud.ac.id Email: Aryajaya779@gmail.com¹⁾,
arismayanti_pariwisata@unud.ac.id²⁾, Jaminariana@yahoo.com³⁾

Abstrak

Kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya, Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel dan faktor dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel pada masa Pandemi Covid-19. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel dengan metode *Proportionate Stratified Random Sampling* dengan menggunakan rumus Slovin tingkat error 10%. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif dengan analisis faktor didukung oleh teknik skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Discovery Kartika Plaza terdiri dari lima faktor yaitu faktor psikologi, faktor sosial, faktor fisik, faktor finansial dan faktor organisasi dan manajemen. Berdasarkan hasil penelitian terdapat dua faktor yang memiliki *loading factor* tinggi yaitu faktor fisik yang memiliki nilai *eigenvalues* 8.342 dan memiliki nilai *variance* sebesar 55.616 persen dan faktor sosial yang memiliki nilai *eigenvalues* 1.617 dan memiliki nilai *variance* sebesar 10.780 persen. Sedangkan, faktor dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan adalah faktor fisik yang memiliki nilai *eigenvalues* 8.342 dan memiliki nilai *variance* sebesar 55.616 persen yang terdiri atas sepuluh sub-indikator.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Karyawan, Analisis Faktor, Discovery Kartika Plaza Hotel

Abstract

Job satisfaction in general concerns a person's attitude about his work. The purpose of this study is to determine the factors that influence employee job satisfaction at Discovery Kartika Plaza Hotel and the dominant factors that influence employee job satisfaction at Discovery Kartika Plaza Hotel during the Covid-19 Pandemic. The types of data used in this research are quantitative data and qualitative data. Sources of data used are primary and secondary data. Data collection techniques by observation, interviews, questionnaires, and documentation. The sampling technique is the *Proportionate Stratified Random Sampling* method using the Slovin formula with an error rate of 10%. The data analysis technique used is quantitative descriptive analysis with factor analysis supported by a Likert scale technique. Based on the results of the research, the factors that influence employee job satisfaction at Discovery Kartika Plaza consist of five factors, namely psychological factors, social factors, physical factors, financial factors and organizational and management factors. Based on the results of the study, there are two factors that have a high loading factor, namely physical factors which have eigenvalues of 8,342 and have a variance value of 55,616 percent and social factors which have eigenvalues of 1,617 and have a variance value of 10,780 percent. Meanwhile, the dominant factor that influences employee job satisfaction is the physical factor which has eigenvalues of 8,342 and has a variance value of 55,616 percent consisting of ten sub-indicators.

Keywords: Job Satisfaction, Employees, Analysis Factor, Discovery Kartika Plaza Hotel

1. PENDAHULUAN

Pariwisata saat ini sedang mengalami perkembangan perubahan, baik pada segi pola, bentuk serta jenis aktivitas dan motivasi seseorang untuk melakukan suatu perjalanan. Pariwisata tentunya merupakan industri yang mampu menyediakan konsep pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan menciptakan sektor lain pada sektor pariwisata dalam negara. Bali telah lama dikenal sebagai salah satu daerah tujuan wisata yang sering dikunjungi oleh wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara. Adapun data dari Badan Pusat Statistik Pariwisata Provinsi Bali Tahun 2020 mengenai jumlah kunjungan wisatawan

nusantara maupun wisatawan mancanegara yang datang ke Bali secara umum pada setiap tahunnya dari tahun 2016-2020 jumlah tertinggi kenaikan kunjungan wisatawan pada tahun 2019. Kenaikan kunjungan wisatawan mancanegara yaitu 6.275.210 orang dan wisatawan nusantara yaitu 10.545.039 orang. Kenaikan kunjungan wisatawan ini ditandai dengan adanya penyelenggaraan *Meeting, Incentive, Covnvention and, Exhibition (MICE)*, *Bali Spirit Festival*, *Ubud Food Festival*, *Bali Blues Festival* dan *Bali Art Festival*, tentunya dengan adanya kenaikan kunjungan wisatawan ini menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk berkunjung ke Bali.

Jumlah kunjungan wisatawan ke Bali turun drastis pada tahun 2020. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali yaitu 1.069.473 atau turun sebesar 82.95 persen dan untuk wisatawan nusantara yaitu 4.596.157 atau turun sebesar 56.41 persen. Hal ini diakibatkan adanya Pandemi *Corona Virus Disease-19 (Covid-19)* yang berdampak pada kebijakan *lockdown* di berbagai negara, pembatasan penerbangan internasional dan isu kesehatan yang belum stabil.

Kepuasan kerja secara umum menyangkut perilaku seseorang tentang pekerjaannya, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti, emosi dan kecenderungan perilaku seseorang. Kepuasan kerja itu tidak nampak serta tidak nyata namun bisa terwujud dalam suatu akibat pekerjaan, oleh karena itu kepuasan walaupun sulit serta tak berbentuk namun perlu diperhatikan.

Kepuasan kerja dapat bersumber dari dalam pekerjaan (*Internal*) serta luar pekerjaan (*External*). Kepuasan yang berasal dari dalam pekerjaan (*Internal*) adalah kepuasan kerja yang dinikmati sesuai status pekerjaan, seperti sesuai pekerjaan yang menyenangkan, pujian dari hasil kerja yang dilakukan, kesempatan untuk maju, serta suasana lingkungan kerja yang baik. Sedangkan Kepuasan kerja pada luar pekerjaan (*External*) ialah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati berdasarkan balas jasa yang diterima seperti pembayaran, kualitas supervisi (pengawasan), serta korelasi antar pekerja (*workers*) (Sutaji, 2018).

Discovery Kartika Plaza Hotel merupakan salah satu hotel bintang 5 (*****) di Kawasan Kuta Selatan, Badung, Bali. Discovery Kartika Plaza Hotel Bali ini dikenal sebagai hotel pertama di Kawasan Kuta yang dibuka pada bulan Juni 1971 dengan nama Kartika Plaza Beach Hotel. Pada waktu itu di bawah kepemilikan Induk Koperasi Angkatan Darat (INKOPAD) dan dikelola oleh salah satu anak perusahaan, PT Wisma Kartika dan sejak 1 Januari 1995, Kartika Plaza Beach Hotel, Bali dikelola oleh PT Jakarta Internasional Hotel sampai Desember 1998 dan mulai bulan Januari 1999 sampai sekarang dibawah Management Discovery Hotels & Resorts (DHR). Discovery Kartika Plaza Hotel memiliki 318 kamar dengan jenis kamar *Presidential Suite*, *Ocean View Suite*, *Family Suite*, *Junior Suite*, *Ocean Front Room*, *Private-Garden Pool View*, *Private-Garden Room*, *Discovery Suite* dan memiliki 6 villa selain itu terdapat 5 restaurant bar serta 6 ruang pertemuan. Discovery Kartika Plaza Hotel memiliki beberapa departemen diantaranya: *Human Research Department (HRD)*, *Sales and Marketing*, *Executive Office*, *Engineering*, *Housekeeping*, *F&B Product*, *F&B Service*, *Finance*, *SPA & Recreation* dan *Front Office Department*.

Discovery Kartika Plaza Hotel mendapatkan penghargaan bergengsi Internasional dari *International Travel & Tourism Awards* pada tahun 2019 sebagai pemenang *Indonesian Leading Beach Resort* (Discovery Kartika Plaza Hotel, 2021). Tentu ini menjadi sebuah penghargaan terhormat dikarenakan mampu bersaing dengan baik dengan 120 negara lainnya dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi wisatawan yang menginap di Discovery Kartika Plaza Hotel dan tentu saja penghargaan ini berkat kerja keras SDM Hotel dalam memenangkan ajang bergengsi tersebut.

Discovery Kartika Plaza Hotel memiliki karyawan sebanyak 220 karyawan dari 10 departemen yang ada diantaranya: *Housekeeping* 50 orang, *FB Kitchen* 33 orang, *FB Service* 30 orang, *Engineering* 30 orang, *Front Office* 28 orang, *Sales and Marketing* 13 orang, *Finance* 12 orang, *SPA and Recreation* 12 orang, *Executive Office* 7 orang dan *Human Resources Department* dengan jumlah karyawan 5 orang. Tentunya dengan memiliki 220 karyawan tetap dari 10 *department* tidak mudah bagi manajemen hotel untuk menjaga produktivitas serta kinerja karyawannya dan juga untuk meningkatkan motivasi serta kepuasan dalam bekerja. Produktifitas kerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus selalu ditingkatkan dalam usaha organisasi untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

Untuk mengetahui *benefit* yang didapatkan di Discovery Kartika Plaza Hotel diantaranya; *basic salary* yaitu *benefit* yang didapat sesuai level karyawan, *transport*, menerima uang transportasi jika ada keluar hotel, makan siang yang ditanggung oleh hotel, tunjangan kesehatan yang diberikan meliputi rumah sakit Bros, Siloam, BMC, dan juga mendapatkan kartu BPJS dan jamsostek, karyawan laki-laki maupun perempuan mendapatkan cuti, dan juga yang terakhir mendapatkan *service charge*, *Lost & Breakage* yaitu karyawan memperoleh 10 % dari *Service Charge* yang diambil dari total *Revenue* serta *lost breakage* yang didapat per tahunnya dihitung dari total barang yang hilang dan rusak.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rubel Syarif selaku *Human Resources Training Manager* di Discovery Kartika Plaza Hotel memberikan informasi bahwa suatu hal yang bisa dikatakan kepuasan kerja oleh karyawan adalah seperti, gaji, tunjangan maupun *benefit* yang diberikan. Namun hal tersebut bertolak belakang dengan hal yang dirasakan oleh karyawan Discovery Kartika Plaza Hotel terdapat kesenjangan yang dirasakan oleh karyawan seperti gaji maupun tunjangan hingga *benefit* yang diberikan. Jadi berdasarkan fakta yang ditemukan dapat ditentukan bahwa kepuasan kerja menjadi acuan dalam penelitian ini.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Discovery Kartika Plaza Hotel yang terletak di Jl. Kartika Plaza, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali yang merupakan salah satu hotel bintang 5 (*****) di Kawasan Kuta Selatan, Badung, Bali. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif dengan sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 220 karyawan (Sumber: HRD Discovery Kartika Plaza Hotel), dari total 10 *department* yang ditentukan dengan menggunakan rumus slovin yang bertujuan untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 69 karyawan dengan teknik *Proportional Random Sampling* yaitu menggunakan rumus alokasi *proportional*. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan teknik analisis kuantitatif menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis faktor dan skala Likert yang didukung dengan teknik analisis deskriptif kualitatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

i) Gambaran Umum

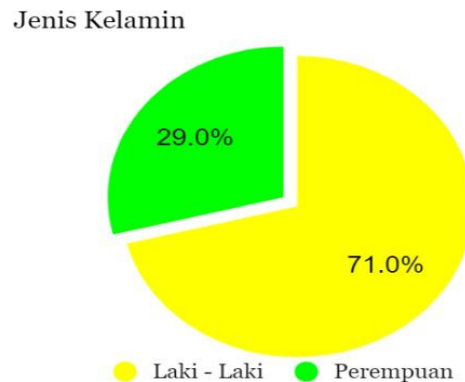
Discovery Kartika Plaza Hotel dikenal sebagai hotel pertama di Kuta, Bali yang dibuka pada bulan Juni 1971 dengan nama Kartika Plaza Beach Hotel dibawah kepemilikan Induk Koperasi Angkatan Darat (INKOPAD) dan pada tahun 1982 Kartika Plaza Beach Hotel menambah jumlah kamarnya menjadi 110 kamar standart dan 10 suites. Pada bulan Januari 1989, pemilik Kartika Plaza Beach Hotel mulai berkolaborasi dengan Perusahaan swasta dan membangun PT. Kharisma Arya Paksi dan secara resmi sebagai pemilik dari Kartika Plaza Beach Hotel sampai sekarang. Kartika Plaza Beach Hotel kemudian dibangun kembali dan menjadi Hotel bintang Lima, berdiri diatas tanah seluas kurang lebih 12 hektar dengan jumlah kamar 316 yang dipercayakan kepada PT. AEROWISATA anak perusahaan Penerbangan Garuda Indonesia mulai bulan Januari 1990. Upacara pembukaan awal hotel bintang lima Kartika Plaza Beach Hotel diadakan pada 20 Oktober 1990 dan peresmianya oleh mantan Presiden Soeharto diadakan pada 3 Maret 1991. Sejak 1 Januari 1995, Kartika Plaza Beach Hotel, Bali dikelola oleh PT. Jakarta Internasional Hotel sampai Desember 1998 dan mulai bulan Januari 1999 sampai sekarang dibawah Management Discovery Hotels & Resorts (DHR) dan efektif sejak 2001, setelah renovasi Kartika Plaza Beach Hotel berubah namanya menjadi

Discovery Kartika Plaza Hotel Bali dengan memiliki 310 kamar dan 6 villa.

ii) Karakteristik Responden

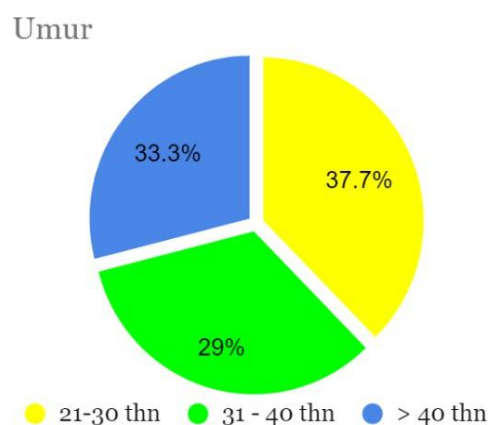
Untuk mengetahui mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel serta mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan tingkat Pendidikan yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar ke 69 responden sebagai berikut:

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



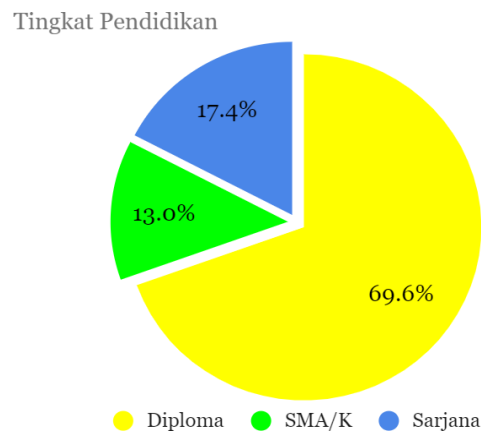
Berdasarkan Gambar 1 dapat diketahui jumlah responden yang mendominasi adalah jenis kelamin laki – laki yaitu 71 persen ini biasanya terdapat pada departemen operasional seperti *Engineering, Housekeeping, F&B Product* dan jenis kelamin perempuan yaitu 29 persen, biasanya kaum perempuan ini terdapat pada departemen *FO, Sales, F&B Service, SPA* ini untuk memberikan *first impression* yang menarik bagi tamu yang akan atau sedang menginap di hotel tersebut ataupun relasi hotel sehingga menimbulkan komunikasi yang baik.

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



Berdasarkan Gambar 2 dapat dilihat umur yang mendominasi adalah antara rentang umur 21-30 tahun yaitu 37.7 persen, dapat dikatakan pada rentang umur tersebut jiwa muda dalam diri seseorang itu sedang membara dalam menyesuaikan harapan dengan realita kerja namun dengan rentang umur tersebut membuktikan bagi jiwa muda juga mampu untuk bersaing memberikan kepuasan dalam suatu pekerjaan, sedangkan rentang umur 31-40 tahun dengan persentase 29 persen dan >40 tahun dengan 33.3 persen, ini lebih ditekankan pada pengalaman dalam suatu pekerjaan, lebih mengetahui bagaimana kepuasan dalam pekerjaan yang diinginkan.

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Berdasarkan Gambar 3 dinyatakan bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan yaitu didominasi oleh pendidikan Diploma dengan 69.6 persen, berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, pendidikan Diploma pada Discovery Kartika Plaza tidak bisa diremehkan begitu saja dikarenakan sebagian besar karyawan pada hotel tersebut memiliki pendidikan yang cukup namun kaya akan pengalaman, sedangkan Sarjana dengan 17.4 persen ini biasanya terdapat pada departemen back office seperti *HRD*, *Accounting*, maupun *Sales & Marketing* dan yang terakhir yaitu SMA/K dengan 13 persen, dengan pendidikan tersebut dapat dikatakan bahwa karyawan dengan status pendidikan terakhir yaitu SMA/K memiliki *skill* yang ada pada dalam diri karyawan tersebut sehingga bisa menjadi karyawan yang mampu bersaing dengan yang memiliki Pendidikan Diploma maupun Sarjana.

iii) Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas ini dilakukan bertujuan untuk mengkorelasikan antara pernyataan dengan jumlah skor masing-masing variabel dan suatu instrument dan Uji Reliabilitas dikatakan *reliable* apabila memiliki harga koefisien *cronbach's alpha* (α) $>0,600$ dan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja Karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel Tahun 2021

No	Pernyataan	Kode	r_{xy}	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Status
1	Tekanan dalam menjalankan pekerjaan	X1	0.778	Valid	0.941	Reliabel
2	Kebebasan menyalurkan bakat	X2	0.805	Valid		
3	Kesenangan terhadap pekerjaan	X3	0.746	Valid		
4	Hubungan kerja dengan karyawan lain	X4	0.690	Valid		
5	Bantuan yang diterima	X5	0.596	Valid		
6	Hubungan dengan atasan	X6	0.745	Valid		
7	Sarana dan prasarana	X7	0.734	Valid		
8	Waktu kerja	X8	0.746	Valid		
9	Lingkungan kerja	X9	0.815	Valid		
10	Gaji	X10	0.710	Valid		
11	Tunjangan	X11	0.778	Valid		
12	Promosi jabatan	X12	0.718	Valid		
13	Kebijakan yang ada	X13	0.751	Valid		
14	Tugas dan tanggung jawab	X14	0.823	Valid		
15	<i>Teamwork</i>	X15	0.708	Valid		

Berdasarkan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas pada Tabel 1, menunjukkan bahwa nilai koefisien r_{xy} tiap item lebih besar daripada r_{tabel} (0,300) dan dapat dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah *valid* dan dapat digunakan dalam analisis data selanjutnya, sedangkan Uji Reliabilitas terhadap semua item dalam kuesioner ini dapat dinyatakan *reliabel* karena memiliki nilai *cronbach's alpha* (α) >0,600.

iv) Analisis Persepsi Kepuasan karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel pada Masa Pandemi Covid-19

Pada analisis ini menggunakan skala Likert untuk mengukur mengenai pendapat dan persepsi karyawan terhadap suatu fenomena sosial yaitu faktor – faktor kepuasan kerja dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 69 karyawan yang ada di Discovery Kartika Plaza Hotel. Berikut merupakan hasil analisis persepsi karyawan sebanyak 69 karyawan berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan.

Tabel 2. Persepsi Karyawan pada Faktor Psikologi

No	Sub-Indikator	Faktor Psikologi					Total	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	TB	STB		
1	Tekanan dalam menjalankan pekerjaan (X1)	45	220	9	4	0	278	4,02
2	Kebebasan menyalurkan bakat (X2)	125	152	15	2	2	294	4,26
3	Kesenangan terhadap pekerjaan (X3)	110	168	12	2	0	292	4,23
Total Skor Faktor Psikologi							864	4,17
Keterangan							Puas	

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 2 dijelaskan bahwa faktor psikologi terdiri atas tiga sub-indikator diantaranya: tekanan dalam pekerjaan (X1), kebebasan menyalurkan bakat (X2), dan tingkat kesenangan terhadap pekerjaan (X3) dengan rata-rata skor yaitu sebesar 4,17 dan termasuk dalam kategori indeks puas.

Tabel 3. Persepsi Karyawan pada Faktor Sosial

No	Sub-Indikator	Faktor Sosial					Total	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	TB	STB		
1	Hubungan kerja dengan karyawan lain (X4)	145	148	9	0	0	302	4,37
2	Bantuan yang diterima (X5)	130	152	15	0	0	297	4,30
3	Hubungan dengan atasan (X6)	105	168	18	0	0	291	4,21
Total Skor Faktor Sosial							890	4,29
Keterangan							Sangat Puas	

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa faktor sosial terdiri atas tiga sub-indikator yaitu: hubungan kerja dengan karyawan lainnya (X4), bantuan yang diterima (X5), dan hubungan dengan atasan (X6) dengan rata-rata skor yaitu sebesar 4,29 dan termasuk dalam kategori indeks sangat puas.

Tabel 4. Persepsi Karyawan pada Faktor Fisik

No	Sub-Indikator	Faktor Fisik					Total	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	TB	STB		
1	Sarana dan prasarana (X7)	80	144	51	0	0	275	3,98
2	Waktu kerja (X8)	85	156	36	2	0	279	4,04
3	Lingkungan kerja (X9)	70	172	36	0	0	278	4,02
Total Skor Faktor Fisik							832	4,01
Keterangan							Puas	

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4 dapat dijelaskan bahwa faktor fisik terdiri atas tiga sub-indikator diantaranya yaitu: mengenai sarana dan prasarana (X7), tentang waktu kerja (X8), tentang lingkungan kerja (X9) dengan rata-rata skor sebesar 4,01 dan termasuk dalam kategori indeks puas.

Tabel 5. Persepsi Karyawan pada Faktor Finansial

No	Sub-Indikator	Faktor Finansial					Total	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	TB	STB		
1	Gaji (X10)	45	148	54	10	0	257	3,72
2	Tunjangan (X11)	55	144	57	6	0	262	3,79
3	Promosi jabatan (X12)	55	176	42	0	0	273	3,95
Total Skor Faktor Finansial							792	3,82
Keterangan							Puas	

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 5 dapat dijelaskan bahwa faktor finansial ini terdiri atas tiga sub-indikator diantaranya: tentang gaji (X10), mengenai tunjangan (X11), dan mengenai promosi jabatan yang ada (X12) dengan rata-rata skor sebesar 3,82 dan termasuk dalam kategori indeks puas.

Tabel 6. Persepsi Karyawan pada Faktor Organisasi dan Manajemen

No	Sub-Indikator	Faktor Organisasi dan Manajemen					Total	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	TB	STB		
1	Kebijakan yang ada (X13)	70	164	42	0	0	276	4,00
2	Tugas dan tanggung jawab (X14)	75	176	30	0	0	281	4,07
3	Teamwork (X15)	130	140	24	0	0	294	4,26
Total Skor Faktor Organisasi dan Manajemen							851	4,1
Keterangan							Puas	

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 6 dapat dijelaskan bahwa faktor organisasi dan manajemen ini terdiri atas tiga sub-indikator diantaranya: kebijakan yang ada (X13), tanggung jawab (X14), dan *teamwork* (X15) dengan rata-rata skor sebesar 4,1 dan termasuk dalam kategori indeks puas.

Tabel 7. Analisis Persepsi Kepuasan Karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel pada Masa Pandemi Covid-19

No	Indikator	Kode Indikator	Skor	Rata-Rata Skor	Keterangan
1	Faktor Psikologi	Tekanan dalam menjalankan pekerjaan (X1)	278	4,02	Puas
2		Kebebasan menyalurkan bakat (X2)	294	4,26	Sangat Puas
3		Kesenangan terhadap pekerjaan (X3)	292	4,23	Sangat Puas
Total Skor Faktor Psikologi			864	4,17	Puas
4	Faktor Sosial	Hubungan kerja dengan karyawan lain (X4)	302	4,37	Sangat Puas
5		Bantuan yang diterima (X5)	297	4,30	Sangat Puas
6		Hubungan dengan atasan (X6)	291	4,21	Sangat Puas
Total Skor Faktor Sosial			890	4,29	Sangat Puas
7	Faktor Fisik	Sarana dan prasarana (X7)	275	3,98	Puas
8		Waktu kerja (X8)	279	4,04	Puas
9		Lingkungan kerja (X9)	278	4,02	Puas
Total Skor Faktor Fisik			832	4,01	Puas

10	Faktor Finansial	Gaji (X10)	257	3,72	Puas
11		Tunjangan (X11)	262	3,79	Puas
12		Promosi jabatan (X12)	273	3,95	Puas
Total Skor Faktor Finansial			792	3,82	Puas
13	Faktor Organisasi dan Manajemen	Kebijakan yang ada (X13)	276	4,00	Puas
14		Tugas dan tanggung jawab (X14)	281	4,07	Puas
15		Teamwork (X15)	294	4,26	Puas
Total Skor Faktor Organisasi dan Manajemen			851	4,1	Puas
Jumlah			4229	61,29	
Rata - Rata				4,08	Puas

Berdasarkan Tabel 7 mengenai analisis persepsi kepuasan karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel menyatakan bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator faktor sosial dengan skor 4,29, indikator faktor psikologi dengan skor 4,17, dan indikator organisasi dan manajemen dengan skor 4,1, sedangkan yang terkecil terdapat pada indikator faktor fisik dengan skor 4,01 dan indikator faktor finansial dengan skor 3,82. Jadi jika diambil rata-rata dari keseluruhan indikator, total rata-rata skor persepsi karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel adalah sebesar 4,08 dengan kategori puas.

b. Pembahasan

i) Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Discovery Kartika Plaza Hotel pada masa Pandemi Covid-19

1) Menghitung Korelasi Indikator

Pada matrik korelasi ini bertujuan untuk menguji sub-indikator yang saling berhubungan yang ditentukan dengan Uji *Kaiser Meyer Olkin* (KMO), Uji *Bartlett's Test of Sphericity*, dan Uji *Measure of Sampling Adequacy* (MSA). Berdasarkan ketiga uji tersebut dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Nilai KMO dan Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.883
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	771.182
	df	105
	Sig.	<,001

1. Uji *Kaiser Meyer Olkin* (KMO)

Berdasarkan Tabel 8 nilai *Kaiser Meyer Olkin* (KMO) adalah sebesar 0.883. Maka dari itu nilai tersebut dapat dikatakan baik untuk penentuan analisis faktor dan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

2. Uji *Bartlett's Test of Sphericity*

Dapat dilihat pada Tabel 8 nilai Uji *Bartlett's Test of Sphericity* diperoleh nilai 771.182 dengan signifikan $0,001 < 0,05$. Ini membuktikan bahwa dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya karena telah memenuhi syarat.

3. Uji *Measure of Sampling Adequacy* (MSA)

Uji *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) dilakukan dengan mengukur derajat korelasi dari setiap sub-indikator. Apabila nilai *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) dari setiap sub-indikator $>0,5$ maka dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Nilai *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) tersebut dapat dilihat pada Tabel 9 *Anti Image Matrices*

dengan angka yang membentuk tanda “a”.

Tabel 9. Nilai Measure of Sampling Adequacy (MSA) dengan 15 Sub-Indikator pada Anti Image Matrices

No	Sub-Indikator	Nilai MSA
1	Tekanan dalam menjalankan pekerjaan (X1)	931 ^a
2	Kebebasan menyalurkan bakat (X2)	874 ^a
3	Kesenangan terhadap pekerjaan (X3)	886 ^a
4	Hubungan kerja dengan karyawan lain (X4)	825 ^a
5	Bantuan yang diterima (X5)	836 ^a
6	Hubungan dengan atasan (X6)	876 ^a
7	Sarana dan prasarana (X7)	867 ^a
8	Waktu kerja (X8)	896 ^a
9	Lingkungan kerja (X9)	943 ^a
10	Gaji (X10)	820 ^a
11	Tunjangan (X11)	890 ^a
12	Promosi jabatan (X12)	921 ^a
13	Kebijakan yang ada (X13)	892 ^a
14	Tugas dan tanggung jawab (X14)	900 ^a
15	Teamwork (X15)	863 ^a

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa sub-indikator tidak ada yang memiliki nilai $MSA < 0,5$ dengan demikian persyaratan pada uji MSA sudah terpenuhi dan dapat dilanjutkan pengujian sub-indikator pada tahap ekstraksi faktor.

2) Ekstraksi Faktor

Nilai *eigenvalues* > 1 yaitu merupakan nilai yang dipilih, jadi jika semakin besar nilai *eigenvalues*, maka akan mewakili faktor dari sekelompok variabel tersebut. Berikut ini dapat dilihat pada Tabel 10 mengenai nilai *eigenvalues*.

Tabel 10. Ekstraksi Faktor

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.342	55.616	55.616	8.342	55.616	55.616
2	1.617	10.780	66.395	1.617	10.780	66.395
3	.876	5.842	72.237			
4	.711	4.739	76.976			
5	.696	4.641	81.617			
6	.555	3.702	85.319			
7	.429	2.859	88.178			
8	.363	2.418	90.595			
9	.355	2.365	92.961			
10	.251	1.671	94.632			
11	.229	1.528	96.160			
12	.185	1.236	97.396			
13	.154	1.025	98.421			
14	.126	.843	99.264			
15	.110	.736	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis

Berdasarkan Tabel 10 dapat dijelaskan bahwa dari 15 sub-indikator yang ada terdapat 2 faktor yang memiliki nilai *eigenvalues* >1 yaitu 8.342 dan 1.617 dengan nilai *cumulative eigenvalues* 66.395 persen. Jadi dari 15 sub-indikator terdapat angka yang nilai *eigenvalues* <1 yaitu 0,876-0,110 maka proses *factoring* terhenti pada dua faktor saja.

Tabel 11. Component Matrix

Sub-Indikator	Component	
	1	2
Tingkat tekanan dalam pekerjaan	.784	-.016
Kebebasan menyalurkan bakat	.813	.004
Kesenangan terhadap pekerja	.752	.133
Hubungan kerja dengan karyawan lain	.688	.370
Bantuan yang diterima	.597	.583
Hubungan dengan atasan	.750	.417
Sarana dan prasarana	.732	-.435
Waktu kerja	.740	-.393
Lingkungan kerja	.816	-.130
Gaji	.694	-.151
Tunjangan	.766	-.403
Promosi jabatan	.724	-.310
Kebijakan yang ada	.753	-.106
Tugas dan tanggung jawab	.829	.049
Teamwork	.716	.541
Extraction Method: Principal Component Analysis. a. 2 components extracted.		

Berdasarkan Tabel 11. *Component Matrix* terdapat beberapa indikator yang masuk ke dalam faktor pertama dan faktor kedua, sama halnya dengan analisis *total variance* yang membuktikan bahwa terdapat dua faktor yang termasuk dari 15 sub-indikator yang nantinya pada *Component Matrix* terdapat dua komponen. Angka yang terlihat pada *Component Matrix* tersebut menunjukkan korelasi antara suatu sub-indikator dengan faktor yang terbentuk. Maka dari itu tidak dapat ditentukan mengenai indikator yang masuk ke dalam faktor pertama dan faktor kedua sehingga untuk memudahkan dalam menentukan korelasi sub-indikator ke dalam faktor yang terbentuk dapat dilakukan dengan rotasi faktor.

3) Rotasi Faktor

Dalam rotasi faktor ini menggunakan *varimax method*, yang bertujuan agar mudah diinterpretasikan dan mudah dalam menentukan *factor loading* tinggi pada setiap faktor pada seluruh jumlah sub-indikator. Jadi, setelah rotasi faktor dilakukan maka dapat ditentukan jumlah sub-indikator dengan jumlah 15 tersebut ke dalam 2 faktor yang mengelompokkan sub-indikatornya terdiri dari dua komponen yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel yang dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Rotasi Faktor

Sub-Indikator	Component	
	1	2
Tingkat tekanan dalam pekerjaan	.616	.486
Kebebasan menyalurkan bakat	.625	.520
Kesenangan terhadap pekerja	.496	.581
Hubungan kerja dengan karyawan lain	.296	.723
Bantuan yang diterima	.090	.830

Hubungan dengan atasan	.314	.799
Sarana dan prasarana	.842	.130
Waktu kerja	.821	.167
Lingkungan kerja	.713	.418
Gaji	.632	.324
Tunjangan	.848	.176
Promosi jabatan	.756	.220
Kebijakan yang ada	.649	.396
Tugas dan tanggung jawab	.609	.565
Teamwork	.209	.872

Tabel 13. Identifikasi Rotasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel pada Masa Pandemi Covid-19

No	Sub Indikator	Indikator (Faktor)	Faktor Awal	Faktor Selanjutnya	Loading Factor		Eigen values	Variance
					1	2		
1	Tekanan dalam pekerjaan (X1)	Faktor Psikologi (F1)	F3	F1 Faktor Fisik	.616		8.342	55.616
2	Kebebasan menyalurkan bakat (X2)	Faktor Psikologi (F1)			.625			
3	Sarana dan prasarana (X7)	Faktor Fisik (F3)			.842			
4	Waktu kerja (X8)	Faktor Fisik (F3)			.821			
5	Lingkungan kerja (X9)	Faktor Fisik (F3)			.713			
6	Gaji (X10)	Faktor Finansial (F4)			.632			
7	Tunjangan (X11)	Faktor Finansial (F4)			.848			
8	Promosi jabatan (X12)	Faktor Finansial (F4)			.756			
9	Kebijakan yang ada (X13)	Faktor Organisasi dan Manajemen (F5)			.649			
10	Tugas dan tanggung jawab (X14)	Faktor Organisasi dan Manajemen (F5)			.609			
11	Kesenangan terhadap pekerjaan (X3)	Faktor Psikologi (F1)	F2	F2 Faktor Sosial		.581	1.617	10.780
12	Hubungan kerja dengan karyawan lain (X4)	Faktor Sosial (F2)				.723		
13	Bantuan yang diterima (X5)	Faktor Sosial (F2)				.830		
14	Hubungan dengan atasan (X6)	Faktor Sosial (F2)				.799		
15	Teamwork (X15)	Faktor Organisasi dan Manajemen (F5)				.872		

4) Interpretasi Faktor

Berdasarkan Tabel 13 mengenai hasil identifikasi rotasi faktor-faktor yang mempengaruhi

kepuasan kerja karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel ditentukan dari lima belas sub-indikator ditentukan dua faktor umum yang dapat menjelaskan dengan nilai *cumulative* 66.395 persen dari total varian yang ada dan dapat dijelaskan mengenai dua faktor umum tersebut yaitu faktor f fisik yang merupakan faktor pertama dengan nilai *eigenvalues* 8.342 dan memiliki nilai *variance* sebesar 55.616 persen di Discovery Kartika Plaza Hotel dan faktor kedua yaitu faktor sosial yang memiliki nilai *eigenvalues* sebesar 1.617 dengan nilai *variance* sebesar 10.780 persen di Discovery Kartika Plaza Hotel.

ii) Faktor-Faktor yang Lebih Dominan Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel pada Masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil analisis faktor mengenai kepuasan kerja karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel pada masa Pandemi Covid-19 ini dapat diketahui faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan tersebut adalah faktor fisik yang memiliki nilai *eigenvalues* 8.342 dan memiliki nilai *variance* 55.616 persen yang terdiri dari sepuluh sub-indikator yaitu penilaian mengenai tingkat tekanan dalam pekerjaan, kebebasan dalam menyalurkan bakat, penilaian mengenai sarana dan prasarana dalam operasional pekerjaan, penilaian mengenai waktu kerja yang telah ditentukan, lingkungan pada tempat kerja, penilaian mengenai gaji, penilaian terhadap tunjangan, promosi jabatan dalam pekerjaan, penilaian terhadap kebijakan yang ada dan penilaian mengenai tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu pekerjaan. Jika dikaitkan dengan penelitian sebelumnya dan dikomparasikan dengan konsep yang diacu mengenai f aktor dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan mengindikasikan bahwa hasil yang diperoleh memang berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai faktor-faktor dan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel pada masa Pandemi Covid-19 dapat disimpulkan bahwa pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel ini terdapat 2 faktor yang dapat dilihat dari *loading factor* tertinggi dari setiap faktor yang terbentuk. Faktor-faktor tersebut diantaranya faktor fisik yang memiliki nilai *eigenvalues* 8.342 dan memiliki nilai *variance* sebesar 55.616 persen dan faktor sosial yang memiliki nilai *eigenvalues* 1.617 dan memiliki nilai *variance* sebesar 10.780 persen. Berdasarkan dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel tersebut, terdapat faktor dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan itu sendiri yaitu faktor faktor fisik yang memiliki nilai *eigenvalues* 8.342 dan memiliki nilai *variance* sebesar 55.616 persen.

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapatkan maka saran yang dapat diberikan adalah pada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada masa Pandemi Covid-19 tersebut perlu adanya suatu penekanan ini dikarenakan kedua faktor tersebut memiliki makna yang cukup berpengaruh dan ketiga faktor sisanya seperti faktor psikologi, faktor finansial dan faktor organisasi dan manajemen ini perlu adanya perhatian khusus karena ketiga faktor tersebut juga berperan dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan itu sendiri. Selain itu pada hasil tabulasi data kuesioner yang telah disebarikan kepada 69 karyawan di Discovery Kartika Plaza Hotel terdapat karyawan yang memberikan jawaban sangat tidak baik dan tidak baik pada sub-indikator tingkat tekanan dalam menjalankan pekerjaan (X1), kebebasan menyalurkan bakat (X2), tingkat kesenangan terhadap pekerjaan (X3), gaji (X10), dan tunjangan (X11). Ini membuktikan bahwa kedepannya perlu adanya perhatian khusus atau upaya dalam peningkatan kepuasan kerja karyawan meningkatkan pengawasan dari atasan terhadap bawahan, memperhatikan hak-hak karyawan, memberikan pelatihan bagi karyawan serta memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memperoleh penghargaan ataupun promosi jabatan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih ini penulis ucapkan terutama ditunjukkan kepada Discovery Kartika Plaza Hotel yang telah memberikan bantuan dalam penelitian laporan akhir ini, kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam penulisan jurnal serta membantu dalam pelaksanaan penelitian, baik orang tua, orang terkasih, teman-teman Ekstensi 2017 serta staff dan dosen pembimbing Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah memberikan bantuan baik dari segi materi maupun segi materil.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anindya, Ni Nyoman Irnanti. 2017. 'Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan The Legian Bali Hotel Seminyak', *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 1(1): 1-8
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. 2018. *Data Pariwisata Kota Denpasar 2018*. Denpasar: Dinas Pariwisata Provinsi Bali.
- Emely, Bamy. 2017. 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang', *Jurnal Home Economics and Tourism*, 15(2): 1-17
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Melani, Titis dan Suhaji. 2012 'Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi "Yayasan Pharmasi" Semarang', *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis*, 1(1): 1-22
- Nurchahyo, Anton. 2011. Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT. Quadra Mitra Perkasa Balikpapan', *Jurnal EKSIS* 7 (2): 1972-1982
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Kepariwisata Bali. Diakses pada Tanggal 7 September 2021
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Pengertian Hotel. Diakses pada Tanggal 9 September 2021
- Priansa, Donni Juni. 2016. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Princessla, Claudia dan Johannes Kurniawan. 2019. 'Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Departemen Makanan dan Minuman di Restoran Lobo, Hotel The Ritz-Carlton Mega Kuningan, Jakarta'. Diakses pada Tanggal 10 Oktober 2020, Retrieved from: <http://journal.ubm.ac.id/>
- Rahayu, Nadya dan I Gde Riana. 2017. Pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Keinginan Keluar pada Hotel Amaris Legian. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(11): 5804-5833
- Ramayanti, Ni Putu Eka Arista. 2017. 'Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort', *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 1(1): 24-31
- Rindorindo, Rocky P, Sri Murni, dan Irvan Trang. 2019. 'Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grand Puri', *Jurnal EMBA*, 7(4) : 5953-5962.
- Rivai dan Sagala. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rusdy, Agsedio Wahyu Putra. 2017. 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Swiss Bellresort Hotel Bali Pecatu' *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 3(1): 177-194.
- Setiawan, Rony. 2016. 'Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang', *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 1(1): 23-35.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyani, Ariani. 2020. 'Studi Mengenai Pengaruh Lingkungan Kerja pada Kepuasan Kerja', *Jurnal Orbith*, 16 (1): 56-65.

- Turangan, Tasya Claudia, Bernhard Tewal, dan Rita N Taroreh. 2019. 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Mercure Manado Tateli Beach Resort', *Jurnal EMBA*, 7(2): 2541-255
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Jakarta: Kementerian Perindustrian