

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN DALAM MENGELOLA *WEDDING EVENT* DI THE ROYAL SANTRIAN, TANJUNG BENOA-BALI

Alda Chairani

Yayu Indrawati

I GPB Sasrawan Mananda

Email : chairani.alda@gmail.com

PS. S1 Industri Perjalanan Wisata

Fakultas Pariwisata UNUD

ABSTRACT

This research aims to determine the employee satisfaction in wedding events at The Royal Santrian and results can be used to improve and optimizing their productivity. The qualitative and quantitative analysis technique are used in this research, and the result will be explained using quantitative description with likert scale approach.

The employee satisfaction is divided into five indicators, such as compensation, promotion, physical environment, non-physical environment, and job characteristic, every indicator include two questions and the total is ten questions. The total score is 103.226 which means that the employees are satisfied while working for wedding event at The Royal Santrian.

Keywords: *Employee Satisfaction, Wedding Event.*

PENDAHULUAN

Jumlah populasi manusia di dunia yang selalu meningkat setiap tahunnya mengakibatkan kebutuhan yang diperlukan meningkat. Salah satu kebutuhan manusia adalah melakukan kegiatan perjalanan. Istilah ini dikenal dengan perjalanan wisata, dan orang yang melakukan kegiatan wisata disebut wisatawan. Beberapa alasan *pullfactor* wisatawan melakukan kegiatan wisata antara lain, karena melihat sebuah iklan mengenai destinasi wisata yang berada di suatu daerah. Sedangkan *push factor*, yaitu untuk kegiatan relaksasi, mengunjungi keluarga dan kerabat, menghadiri atau mengadakan suatu *event*.

Menurut sumber dari pihak The Royal Santrian, salah satu alasan wisatawan mengunjungi Pulau Bali adalah untuk mengadakan dan menghadiri *wedding event* yang mereka yakini bahwa pernikahan merupakan hal yang sakral sehingga mereka

menginginkan pesta yang indah dan tidak terlupakan sepanjang hidup. Dengan kemajuan zaman, *wedding event* dapat terealisasikan dengan teknologi yang canggih dan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikannya. Pada era globalisasi ini, persaingan sangat ketat dilakukan oleh perusahaan, organisasi, maupun lembaga sehingga dituntut untuk senantiasa merancang strategi dan mengimplementasikannya agar dapat bersaing dalam dunia industri.

Persaingan *wedding event* semakin terasa karena maraknya *wedding organizer* yang menawarkan jasa dalam menangani sebuah *event*. Oleh sebab itu, pihak manajemen pada setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Salah satunya, The Royal Santrian yang merupakan salah satu industri pariwisata, yang khususnya bergerak di bidang akomodasi

dan menyediakan fasilitas *wedding event*. Pada tahun 2012 The Royal Santrian memenangkan penghargaan dalam kategori "*Certificate of Excellence*" dari *TripAdvisor*.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut As'ad (2001) dasar asumsi dari *self report* adalah hanya orangnya sendirilah yang paling tahu persis bagaimana perasaannya terhadap pekerjaan. Salah satu diantara model-model yang sudah biasa digunakan secara luas adalah *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*. Bentuk MSQ dapat berbentuk panjang dengan 100 butir dan berbentuk pendek dengan 20 butir, yaitu:

1. Dapat bekerja terus sepanjang waktu.
2. Kesempatan mengerjakan pekerjaan sendiri.
3. Kesempatan mengerjakan pekerjaan yang berlaianan dari waktu ke waktu.
4. Kesempatan bekerja kelompok.
5. Cara pemimpin menghadapi pekerjaannya.
6. Kecakapan pengawas dalam membuat keputusan.
7. Dapat mengerjakan sesuatu sesuai dengan pendapat.
8. Cara pekerjaan memberikan kepastian kerja.
9. Kesempatan menceritakan pekerjaan kepada orang lain.
10. Kesempatan membantu teman, kalau mereka mendapat kesulitan.
11. Kesempatan mengerjakan sesuatu yang menggunakan kemampuan.
12. Cara kebijakan perluasan diterapkan.
13. Upah serta jumlah pekerjaan yang dikerjakan.
14. Kesempatan promosi dalam pekerjaan.
15. Kebebasan menggunakan hasil keputusan sendiri.
16. Kesempatan menggunakan metode sendiri dalam mengerjakan pekerjaan sendiri.
17. Kondisi kerja
18. Cara teman bekerja sama.
19. Hadiah yang diterima bila pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik.
20. Perasaan berprestasi yang diperoleh dari pekerjaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di The Royal Santrian yang berlokasi pada Jalan Pratama, Tanjung Benoa-Bali 80361. Definisi operasional variabel yang digunakan, yaitu kompensasi, promosi, lingkungan fisik, lingkungan non fisik, dan karakteristik pekerjaan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, kuisioner, dan studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan dengan menggunakan skala likert yang bersumber dari 14 karyawan. Teknik penentuan sampel ditentukan dengan metode *judgemental sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu fasilitas yang dikelola oleh pihak manajemen adalah *wedding event*. Sejak keberadaan fasilitas ini sejak 3 tahun silam, total penyelenggaraan *wedding event* sebanyak 150 kali dengan rincian *wedding dinner reception*, *group dinner* dan *corporate event*. Total karyawan tetap yang bekerja untuk menangani *wedding event* sebanyak 14 orang. Karyawan tersebut diantaranya bekerja sebagai *wedding and event coordinator*, *waiter*, *waitress*, *bartender*, *supervisor floor and bar*, *assistant food and beverage manager* dan *hostess*. Beberapa persyaratan bekerja sebagai *wedding coordinator* adalah lulusan D3 bidang perhotelan atau *hospitality*, menguasai bahasa Inggris dengan baik, berwawasan luas, dan mempunyai keinginan untuk selalu belajar.

Harga paket *wedding event* yang sudah ditetapkan oleh manajemen sebesar Rp.21.000.000++ dan Rp.29.000.000, harga tersebut dikhususkan untuk penyelenggaraan *wedding event*, sedangkan harga paket *dinner reception* seharga Rp.38.000.000++ hingga Rp.140.000.000++. Proses pembayaran yang dilakukan oleh konsumen, dilakukan melalui 3 tahap. Pertama, konsumen menetapkan waktu penyelenggaraan *wedding event* dengan membayar uang muka sebesar Rp.10.000.000, kemudian melunaskan 50% biaya tertanggung dan 14 hari sebelum penyelenggaraan *wedding event*, diharuskan untuk melunaskan pembayaran.

4.2 Analisis Kepuasan Kerja Karyawan dalam Mengelola *Wedding Event* di The Royal Santrian

Variable dan Indikator Kepuasan Kerja	Bobot Tingkat Kepuasan (%)	Bobot Tingkat Kepentingan (%)
A. Kompensasi		
1. Hadiah yang di berikan	58	60
2. Gaji	61	65
B. Promosi		
3. Upaya dalam kenaikan jabatan	33	49
C. Lingkungan Fisik		
4. Kelengkapan peralatan dan perlengkapan kerja	6	67
5. Kemudahan penggunaanya	69	65
D. Lingkungan Non Fisik		
6. Kesempatan bekerja dalam kelompok	59	61
7. Kualitas huungan dengan atasan	55	61
8. Keharmonisan kerja karyawan	57	58
E. Karakteristik Pekerjaan		
9. Penerapan kebijakan yang berlaku	65	56
10. Inisiatif karyawan dalam menangani sebuah <i>complaint</i>	62	54

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan masing-masing indikator berbeda. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan masing-masing karyawan.

Variable dan Indikator Kepuasan Kerja	Tingkat Kesesuaian (%)
A. Kompensasi	
1. Hadiah yang di berikan	96.66
2. Gaji	106.55
B. Promosi	
3. Upaya dalam kenaikan jabatan	148.48
C. Lingkungan Fisik	
4. Kelengkapan peralatan dan perlengkapan kerja	97.10
5. Kemudahan penggunaanya	94.20
D. Lingkungan Non Fisik	
6. Kesempatan bekerja dalam kelompok	103.38
7. Kualitas huungan dengan atasan	110.90
8. Keharmonisan kerja karyawan	101.75
E. Karakteristik Pekerjaan	
9. Penerapan kebijakan yang berlaku	86.15
10. Inisiatif karyawan dalam menangani sebuah <i>complaint</i>	87.09
Total	103.226

Berdasarkan tabel tersebut, total kepuasan karyawan adalah 103.226% , yang artinya adalah karyawan merasakan puas. Puas atau tidak puas ditentukan dari hasil presentase diatas 100%. Persentase terbesar berada pada indikator upaya kenaikan jabatan yang diberikan pihak *top management* dalam terhadap karyawan yang memiliki performa baik dalam menangani *wedding event* di The Royal Santrian, yaitu sebesar 148.48% sedangkan persentase terkecil berada pada indikator penerapan kebijakan yang berlaku dengan total persentase sebesar 86.15%. Berdasarkan data yang didapat, diketahui bahwa karyawan belum merasakan adanya penetapan pasti mengenai *job description* pada masing-masing jabatan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

The Royal Santrian adalah salah satu akomodasi yang terletak di Tanjung Benoa, Bali dan memiliki 20 kamar berjenis villa dengan kisaran harga Rp.6.000.000,00-Rp.10.000.000,00 untuk satu malam malam. Salah satu fasilitas yang paling diminati oleh konsumen adalah *wedding event* yang dikelola sejak 3 tahun silam oleh pihak manajemen. Pengelolaan *wedding event* di The Royal Santrian dibawah oleh departemen *Food and Beverage (F&B)* tetapi, pihak manajemen sudah memberikan tanggung jawab penuh kepada *event coordinator* dalam menanganani *event-event* yang akan diselenggarakan. Total karyawan yang mengelola dan menanganani *wedding event* berjumlah 14 orang, dengan rincian 7 orang pelayan, 3 orang *bartender*, 1 orang *wedding coordinator*, 1 orang asisten manajer, 1 orang *supervisor floor and bar*, dan 1 orang *hostest*.

Berdasarkan pembahasan mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan dalam mengelola *wedding event* di The Royal Santrian, Tanjung Benoa-Bali dari total 14 responden makan dapat ditarik kesimpulan bahwa, karyawan yang bekerja merasakan sangat puas, karena tingkat kesesuaian diatas 100 %. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian

dengan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 103.226 %.

Saran

Dalam peningkatan kinerja dan kepuasan kerja karyawan dalam mengelola *wedding event* di The Royal Santrian, hendaknya selalu memberikan perhatian kepada karyawan-karyawannya. Selain itu, diharapkan pihak manajemen melengkapi perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan karyawan guna memudahkan proses kerja selama diadakannya *wedding event*. Inovasi dan kreatifitas perlu ditingkatkan dalam upaya memuaskan konsumen, dan dengan dibangunnya *chapel* di The Royal Santrian, diharapkan dapat menarik minat yang lebih banyak dalam menanganani *wedding event* di setiap tahunnya dan disarankan untuk membuat departemen tersendiri dalam pengelolaan kegiatan *events*.

Dalam penerapan kebijakan oleh manajemen, hendaknya lebih diperjelas mengenai *job description* masing-masing karyawan agar dalam pelaksanaan pembagian pekerjaan dapat berjalan dengan kesesuaian yang berlaku dan dipermudahkannya karyawan untuk melakukan inisiatif dalam menanganani sebuah *complaint* oleh konsumen Selain itu, perlu diadakannya pelatihan spesialisasi dalam penggunaan barang-barang baru yang memiliki tingkat kesukaran yang tinggi dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan kelengkapan kerja dan perlengkapan kerja untuk karyawan agar dapat memudahkan proses bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M., 2001. Psikologi Industri, Edisi Keempat, Cetakan Keenam. Yogyakarta: Liberty.
- Hasibuan, Malayu. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Luthans, F. 2006. Organizational Behaviour, Eight Edition. Tokyo : Mc. Graw-Hill International book Company.
- Noor, Any. 2009. Manajemen Event. Bandung : Alfabeta Bandung.