

# PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL GRAN MELIA JAKARTA

Chaterina Yunita Tarigan  
STIE Pariwisata Internasional (STEIN)

Rio Anggara  
STIE Pariwisata Internasional (STEIN)

## ABSTRACT

**Purpose-** *This study aims to determine the job satisfaction, motivation and discipline affect simultaneously and partially to employee performance*

**Design/methodology/approach-** *The population in this research is Employee at Hotel Gran Melia Jakarta. The sample used in this study is the employee of 100 people, sampling technique used is the accidental sampling. Data analysis tools used in this research are multiple linear regression, validity test, reliability test, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and linearity test). While testing hypothesis include test F, t test, and partial correlation analysis and coefficient of determination ( $R^2$ ).*

**Findings-** *From the analysis can be seen that job satisfaction, motivation and discipline have an influence on employee performance partially or simultaneously.*

**Keywords :** *Job Satisfaction, Motivation, Discipline, And Employee Performance*

## Latar Belakang

Karyawan merupakan asset yang sangat berharga dan harus di kelola dengan baik oleh perusahaan. Satu hal yang harus di pertimbangkan oleh perusahaan adalah kepuasan karyawan saat bekerja. Kepuasan kerja adalah hal yang sangat penting bagi karyawan saat bekerja, karena kepuasan sebagai pendorong karyawan untuk memotivasi diri agar lebih baik dalam bekerja. Serta semakin banyak kepuasan pada diri karyawan saat bekerja menjadikan karyawan tersebut berpotensi dalam melaksanakan tugasnya

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam

pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu dilingkungan pekerjaannya. Dalam bidang perhotelan sendiri karyawan banyak diajarkan untuk memberi pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan hotel. Selain untuk mendapatkan kepuasan karyawan tersebut harus memiliki motivasi pada diri sendiri.

Selain kepuasan kerja, untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan oleh organisasi agar memberikan andil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya, setiap karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga nantinya akan meningkatkan produktivitas kerja yang tinggi. Motivasi

merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak management bila mereka menginginkan setiap karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Karena dengan motivasi, seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang karyawan memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaan tidak akan memuaskan.

Jika karyawan tersebut memiliki kinerja dan kepuasan dalam bekerja akan membuat tamu yang menginap di hotel tersebut merasa nyaman. Ini membuat nilai karyawan tersebut menjadi lebih baik dalam bekerja. Setelah kepuasan di dapatkan dalam bekerja disini karyawan harus pula memiliki kedisiplinan dalam bekerja. Itu merupakan nilai lebih yang dimiliki karyawan yang bekerja di hotel. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan di Hotel Gran Melia Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja karyawan di Hotel Gran Melia Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin terhadap Kinerja karyawan di Hotel Gran Melia Jakarta.
4. Untuk mengetahui bersama-sama pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Gran Melia Jakarta.

### **Kepuasan Kerja**

Menurut Ishak dan Tanjung[1] pembahasan mengenai kepuasan kerja perlu di dahului oleh penegasan bahwa masalah kepuasan kerja bukanlah hal yang sederhana, baik dalam arti

konsepnya maupun dalam arti analisisnya karena kepuasan mempunyai konotasi beraneka ragam.

Meskipun demikian tetap relafan untuk mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif terhadap pekerjaannya.

Karna tidak sederhana, banyak faktor yang perlu mendapat perhatian dalam menganalisis kepuasan kerja seseorang. Misalnya sifat pekerjaan seseorang mempunyai dampak tertentu pada kepuasan kerjanya. Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa apabila dalam pekerjaannya seseorang mempunyai otonomi untuk bertindak terdapat variasi, memberikan sumbangan penting dalam keberhasilan organisasi dan karyawan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaannya, yang bersangkutan akan merasa puas. Bentuk program pengenalan yang tepat serta berakibat pada diterimanya seseorang sebagai anggota kelompok kerja dan oleh organisasi secara ikhlas dan terhormat juga pada umumnya berakibat pada tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Situasi lingkungan pun turut berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja seseorang.

Pemahaman yang lebih tepat tentang kepuasan kerja apabila analisis tentang kepuasan kerja dikaitkan dengan prestasi kerja, tingkat kemangkiran, keinginan pindah, usia pekerja, tingkat jabatan, dan besar kecilnya organisasi. Kepuasan kerja adalah responsif emosional terhadap kepuasan kerja karena hal tersebut tidak dapat di lihat hanya dapat disimpulkan lalu yang kedua kepuasan kerja sering di tentukan oleh seberapa baik hasil saat di lakukan. Pernyataan ini di tegaskan oleh Luthans[2].

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

Kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh pekerjaan semata,

melainkan juga faktor-faktor sosial dan diri individu karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja bagi karyawan sangat diperlukan karena kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan produktivitas. Adanya ketidakpuasan pada para karyawan dalam bekerja akan membawa akibat-akibat yang kurang menguntungkan baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri.

Menurut Robbins dalam Ishak dan Tanjung[1] karyawan mengekspresikan ketidak puasannya dengan empat cara antara lain : Pertama, keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan ditempat lain. Kedua, bekerja dengan seenaknya (misalnya terlambat datang, tidak masuk kerja, membuat kesalahan yang disengaja). Ketiga, membicarakan ketidakpuasannya kepada atasan dengan tujuan agar kondisi tersebut dapat berubah. Keempat, menunggu dengan optimis dan percaya bahwa organisasi dan manajemennya dapat melakukan sesuatu yang terbaik.

Menurut Robbins dalam Ishak dan Tanjung[1] faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah upah, kondisi kerja, mutu pengawasan, teman sekerja, jenis pekerjaan, keamanan kerja, dan kesempatan untuk maju. Faktor-faktor individual yang berpengaruh adalah kebutuhan-kebutuhan yang dimilikinya, nilai-nilai yang dianut dan sifat-sifat kepribadian dan pengalaman masa lampau.

Dengan kepuasan kerja seorang pegawai dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Wexley dan Yukl dalam Bangun[3] mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan pengalaman masa depan. Pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan dapat dikatakan bahwa pekerjaan itu memberi kepuasan bagi

pemangkunya. Kejadian sebaliknya, ketidakpuasan akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan.

Banyak hasil penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan kerja akan berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja. Karyawan yang menilai pekerjaannya dapat memberikan kepuasan akan menurunkan tingkat absensi dan perputaran kerja. Sebagai dasar yang digunakan untuk menilai pandangan teori kepuasan kerja banyak dikembangkan dari teori-teori A. Maslow dan F. Herzberg. Model teori Maslow mengatakan bahwa manusia memiliki dorongan baik primer maupun sekunder yang berguna untuk memberikan semangat kerja. Menurut Maslow dalam Bangun[3], kebutuhan primer diwariskan berdasarkan keturunan, walaupun cara-cara untuk memenuhi dorongan ini dapat dipelajari. Kebutuhan primer tersebut merupakan kebutuhan dasar manusia (*the first need*) yang diarahkan pada kelangsungan hidup, kebutuhan tersebut meliputi keamanan, sosial, percaya diri sendiri, dan aktualisasi diri.

Sedangkan Herzberg dalam Bangun[3] mengemukakan bahwa manusia dikelompokkan ke dalam faktor-faktor penentu kepuasan dengan faktor-faktor ketidakpuasan. Faktor-faktor kepuasan disebut *satisfier*, adalah kemajuan, penguatan, tanggungjawab, perkembangan karir, dan pekerjaan itu sendiri. Apabila faktor-faktor tersebut ditingkatkan akan membantu perbaikan prestasi, menurunkan perputaran dan absensi kerja, dan menunjang sikap yang lebih baik terhadap manajemen. Sedangkan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan (*dissatisfier*) meliputi hal-hal seperti kondisi dan kemudahan dalam pekerjaan, kebijakan-kebijakan administratif, hubungan dengan manajemen, keterampilan teknis para penyedia, sistem penggajian stabilitas pekerjaan, dan hubungan dengan rekan kerja. Herzberg

menegaskan bahwa bila kualitas penunjang keputusan itu kurang memadai akan terjadi ketidakpuasan diantara karyawan. Perbaikan dalam keadaan yang telah merosot itu akan dapat menghapuskan ketidakpuasan kerja, hal ini dapat berpengaruh baik pada semangat kerja maupun pada produktivitas. Sebaiknya, dengan meningkatkan kualitas dari faktor-faktor tersebut tidak akan meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi melainkan hanya akan menimbulkan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan tingkat yang lebih tinggi.

### **Motivasi**

Motivasi, berasal dari kata motif (*motive*), yang berarti dorongan. Dengan demikian motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan, yang berlangsung secara sadar. Banyak pengertian motivasi seperti yang dikemukakan oleh Wexley & Yukl dalam Bangun[3], memberikan batasan sebagai “*the process by which behavior is energized and directed*”. Menurut Mathis & Jackson dalam Bangun[3] mengatakan, motivasi merupakan hasrat didalam seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan. Seseorang melakukan tindakan untuk sesuatu hal dalam mencapai tujuan. Oleh sebab itu, motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan dan itu jarang muncul dengan sia-sia. Menurut Robbins dalam Bangun[3] *the processes that account for an individual's intensity, direction, and persistence of effort toward attaining a goal*. Menurut Suwatno dan Priansa[4] motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata *movere*, dalam bahasa inggris, sering disepandankan dengan *motivation* yang berarti pemberian motif, penimbulan

motif, atau hal yang harfiah motivasi berarti pemberian motif.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas. Motivasi dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan untuk mempengaruhi orang lain agar berperilaku (*to behave*) secara teratur. Motivasi merupakan tugas bagi manager untuk mempengaruhi orang lain (karyawan) dalam suatu perusahaan. Dari batasan pengertian motivasi diatas terlihat bahwa ada tiga hal yang termasuk didalamnya antara lain upaya, tujuan organisasi, dan kebutuhan. Unsur upaya merupakan ukuran intensitas, bila seseorang termotivasi, ia akan mencoba mengulangi perbuatan sebelumnya. Akan tetapi kemungkinan kecil tingkat upaya yang tinggi akan mengantarkan pada kinerja dan memberikan keuntungan. Bila upaya itu disalurkan dalam suatu arah yang bermanfaat bagi organisasi akan dapat mencapai tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu, kita harus mempertimbangkan kualitas dari upaya itu maupun intensitasnya. Upaya yang diarahkan kedalam organisasi dan konsisten dengan tujuan-tujuan organisasi adalah upaya yang seharusnya kita uasahakan.

### **Manfaat Motivasi**

Secara singkat manfaat motivasi yang utama adalah menciptakan gairah kerja sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah, Pekerjaan dapat segera terselesaikan dengan tepat. Artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dalam skala waktu yang sudah di tentukan, serta orang akan senang melakukan pekerjaannya. Sesuatu yang di kerjakan karena adanya motivasi yang mendorongnya akan membuat orang senang mengerjakannya. Orang pun akan merasa di hargai atau di akui. Hal ini terjadi karena perkerjaan itu betul-betul berharga bagi orang-orang yang

termotivasi. Orang akan bekerja keras. Hal ini di maklumi dengan dorongan yang begitu tinggi untuk menghasilkan sesuai target yang mereka tetapkan. Kinerjanya akan di pantau oleh individu yang bersangkutan dan tidak akan membutuhkan terlalu banyak pengawasan. Semangat juangnya akan tinggi. Hal ini akan memberikan suasana bekerja yang bagus di semua bagian.

## Disiplin Kerja

Menurut Keith Davis dalam Prabu[5] bahwa “*Dicipline is management action to enforce organization standards*”. Berdasarkan pendapat tersebut disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk mempertahankan pedoman-pedoman organisasi.

Menurut Keith Davis dalam Prabu[5] bahwa disiplin memerlukan pelatihan proses yang seharusnya, yang berarti bahwa prosedur harus menunjukkan pegawai yang bersangkutan benar-benar terlibat. Keperluan proses yang seharusnya itu dimaksud adalah suatu prasangka yang tak pernah salah sampai pembuktian pegawai berperan dalam pelanggaran. Hak untuk di dengar dalam beberapa kasus terwakilkan oleh pegawai lain. Disiplin itu di pertimbangkan dalam hubungannya dengan keterlibatan pelanggaran. Ada 2 bentuk disiplin kerja yaitu :

1. *Disiplin Preventif*. Adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.
2. *Disiplin Korektif*. Adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi

peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

Menurut Keith Davis dalam Prabu[5] berpendapat bahwa disiplin korektif memerlukan perhatian yang seharusnya, yang berarti bahwa prosedur harus menunjukkan pegawai yang bersangkutan benar-benar terlibat. Ada 3 pendekatan disiplin yaitu : pendekatan disiplin modern, *pendekatan disiplin dengan tradisi*, *pendekatan disiplin bertujuan*.

## Aspek-Aspek Disiplin Kerja

Disiplin mencakup berbagai bidang dan cara pandangnya , menurut Guntur[6] ada beberapa sikap disiplin yang perlu di kelola dalam pekerjaan, yaitu : disiplin terhadap waktu, disiplin terhadap target, disiplin terhadap kualitas, disiplin terhadap prioritas kerja, disiplin terhadap prosedur. Adapun criteria yang dipakai dalam disiplin kerja tersebut dapat dikelompokkan menjadi 3 diantaranya, yaitu :disiplin waktu, disiplin peraturan, disiplin tanggung jawab.

## Kinerja

Menurut Ishak dan Tanjung[1] istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Hanggraeni[7] penilaian kinerja atau *performance appraisal* adalah sebuah proses dimana perusahaan melakukan evaluasi dan penilaian kinerja individu setiap pekerjaanya.

Menurut Wirawan[8] konsep kinerja merupakan singkatan dari *energi kerja* yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai *performa*. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-

fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

### **Standar Kinerja**

Standar kinerja menurut Wibowo[9] merupakan elemen penting dan sering dilupakan dalam proses *review* kinerja. Standar kinerja menjelaskan apa yang diharapkan manajer dari pekerja sehingga harus dipahami pekerja. Klarifikasi tentang apa yang diharapkan merupakan hal yang penting untuk memberi pedoman perilaku pekerja dan di pergunakan sebagai dasar untuk penilaian. Standar kinerja merupakan tolak ukur terhadap mana kinerja diukur agar efektif. Menurut Kirkpatrick dalam Wibowo[9] terdapat delapan karakteristik yang membuat suatu standar kinerja efektif, yaitu sebagai berikut : standar didasarkan pada pekerjaan, standar dapat dicapai, standar dapat dipahami, standar disepakati, standar itu spesifik dan sedapat mungkin terukur, standar berorientasi pada waktu, standar harus tertulis, standar dapat berubah.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja (Prestasi Kerja)**

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (1964) dalam Ishak dan Tanjung[1] yang merumuskan bahwa: *human performance, motivation, ability*.

### **Penilaian Prestasi Pegawai**

Penilaian prestasi pegawai dikenal dengan istilah "*performance rating, performance appraisal, personal assessment, employee evolution, merit rating, efficiency rating, service rating*". Menurut Magginson dalam Ishak dan Tanjung[1] megemukakan bahwa "*performance appraisal is th process an employer uses to dertimine wheter an*

*employee is the performing the job as intended*". (Performance Appraisal adalah suatu proses yang digunakan majikan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang dimaksudkan).

Berdasarkan pendapat diatas, penilaian prestasi pegawai adalah suatu proses penilaian prestasi kerja pegawai yang di lakukan pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan perkerjaan yang ditugaskan kepadanya.

### **Faktor-Faktor Rating Pegawai**

Faktor-faktor system rating pegawai diklasifikasikan pada dua kelas yaitu:

1. Kualitas pribadi, karakteristik atau sifat-sifat pribadi. Contoh kepercayaan, kreativitas, kemampuan verbal dan kepemimpinan.
2. *Job* yang berhubungan dengan tingkah laku. Beberapa faktor ini antara lain, kuantitas kerja, kualitas kerja dan keterampilan kerja.

### **Hotel**

Dengan mengacu pada pengertian-pengertian tersebut di atas, dan untuk menertibkan perhotelan di Indonesia, pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam surat keputusan menparpostel NO. KM 37/PW .340/MPPT-86, tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel. Bab 1 pasal 1 ayat (b) dalam SK (surat keputusan) tersebut menyebutkan bahwa Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel adalah : suatu akomodasi, menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada, menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya, isediakan bagi umum, dikelola secara komersial.

## Penelitian Terdahulu

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

1.	Penulis	Gede Prawira Utama Putra[10]
	Judul	Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi dan Disiplon terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Matahari Terbit Bali Tanjung Benoa – Nusa Dua
	Tujuan	Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi dan Disiplon terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Matahari Terbit Bali Tanjung Benoa – Nusa Dua
	Metode	Regresi Linier Berganda
	Hasil	Kepuasan Kerja, Motivasi dan Disiplin berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan
2.	Penulis	Ahmad Nur Rofi[11]
	Judul	Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Leo Agung
	Tujuan	Untuk Mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Leo Agung
	Metode	Regresi Berganda
	Hasil	Disiplin kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja
3.	Penulis	Agustuti Handayani[12]
	Judul	Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Privinsi Lampung.
	Tujuan	Untuk mengetahui Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Privinsi Lampung.
	Metode	Regresi Berganda
	Hasil	Motivasi Kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kinerja.

## Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan uraian di atas maka hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Ada pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan.
2. Ada pengaruh Motivasi terhadap Kinerja karyawan.
3. Ada pengaruh Disiplin terhadap Kinerja karyawan.
4. Ada pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja karyawan.

## Hasil dan Pembahasan

### Profil Responden

**Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen(%)
Pria	56	56
Wanita	44	44
Total	100	100

Sumber: Olahan Angket

Dari Tabel 2. diperoleh informasi bahwa jumlah karyawan yang menjadi

responden pada penelitian ini ada 100 orang, dimana Karyawan yang menjadi responden Umumnya adalah laki-laki yang mendominasi karyawan yang bekerja di Hotel Gran Melia Jakarta. Sebanyak 56 orang (56%) dan wanita ada 44 orang (44%).

**Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis umur**

Kelompok Usia	Frekuensi	%
17-20 tahun	19	19
21-27 tahun	37	37
28-40 tahun	26	26
>41 tahun	18	18
Total	100	100,00

Sumber: Olahan Angket

Dari data pada Tabel 3. Dari data ditemukan umumnya responden berada di usia 21-27 tahun 37 orang yang bekerja dengan status *Daily Worker* (DW) adalah karyawan yang tidak terikat kontrak dengan perusahaan. Karena itu adalah salah satu tahapan untuk mereka agar mereka dapat menjadi Staff di Hotel Gran Melia Jakarta.

**Tabel 4. Responden Berdasarkan Golongan**

Golongan	Frekuensi	%
I	29	29
II	71	71
Total	100	100,00

Sumber: Olahan Angket

Gambaran tentang responden berdasarkan kelompok golongan pada

Tabel 4. ditemukan bahwa mayoritas kelompok golongan II (Daily Worker) sebanyak (71%), berikutnya adalah kelompok golongan I (Staff) sebanyak (29%) terdiri dari karyawan yang berpengalaman dari 1 tahun sampai dengan 2 tahun masa kerja. Golongan II terdiri dari karyawan yang berpengalaman sampai 5 tahun masa kerja.

**Tabel 5 Pendapat Responden tentang Kepuasan Kerja**

No	Pertanyaan	1 (STS)		2 (TS)		3 (N)		4 (S)		5 (SS)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Karyawan saling bekerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan.	4	4	6	6	2	2	23	23	65	65
2	Karyawan bekerja sesuai dengan procedure kerja.	2	2	11	11	18	18	64	64	5	5
3	Karyawan mendapatkan promosi jabatan dari perusahaan karena kinerjanya.	0	0	2	2	56	56	33	33	9	9
4	Karyawan mendapatkan promosi jabatan dari perusahaan karena kinerjanya.	2	2	33	33	28	28	24	24	13	13
5	Karyawan mendapatkan promosi jabatan dari perusahaan karena kinerjanya.	11	11	17	17	21	21	36	36	15	15
6	Upah lembur dibayarkan sesuai jam kerja lembur.	2	2	14	14	31	31	39	39	14	14
7	Karyawan mendapat waktu istirahat yang sesuai (satu jam selama bekerja).	2	2	9	9	29	29	38	38	2	2
8	Karyawan mendapat waktu istirahat yang sesuai (satu jam selama bekerja).	2	2	15	15	29	29	28	28	26	26

Sumber: Olahan Angket

Pada tabel 5 di jelaskan bahwa karyawan saling bekerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan jawaban sangat signifikan dengan persentase (65%). Pernyataan ini sesuai dengan teori Menurut Ishak dan Tanjung[1] Pembahasan mengenai kepuasan kerja perlu di dahului oleh penegasan bahwa masalah kepuasan kerja bukanlah hal yang sederhana, baik dalam arti konsepnya maupun dalam arti analisisnya karena kepuasan mempunyai konotasi beraneka ragam. Dan ada responden yang menjawab sangat setuju dan (10%) yang sangat tidak setuju dan tidak setuju karena mereka masih memikirkan diri mereka sendiri.

Pendapat responden tentang bahwa karyawan bekerja sesuai dengan procedure kerja pada persentase ini karyawan menjawab dengan setuju dan sangat setuju sebanyak (69%). Ini terbukti bahwa karyawan sudah memenuhi Standar Oprasional Prosedure yang telah ada di Hotel Gran Melia Jakarta. Seperti teori Pemahaman yang lebih tepat tentang kepuasan kerja apabila analisis tentang kepuasan kerja dikaitkan dengan prestasi kerja, tingkat kemangkiran, keinginan pindah, usia pekerja, tingkat jabatan, dan besar kecilnya organisasi[1]. Dan masih ada responden yang merasa tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan pernyataan ini sebanyak (13%). Responden tentang

karyawan dapat mempromosikan dirinya karena jabatan dari perusahaan karena kinerjanya mendapa persentase sebanyak (56%) yang cukup setuju. Ini sesuai dengan penjelasan Pada gilirannya, prospek demikian akan mendorong seseorang untuk merencanakan kariernya dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk itu, misalnya dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan tambahan sehingga tingkat jabatan yang lebih tinggi benar-benar dapat dicapai[1].

Pendapat responden tentang Karyawan mempromosikan dirinya karena merasa layak dan pantas atas posisi yang tersedia mendapat persentase (35%) yang sangat tidak setuju dan tidak setuju. Sesuai dengan pendapat Seorang karyawan yang puas belum tentu terdorong untuk berprestasi karena “kepuasannya” tidak terletak pada motivasinya, akan tetapi dapat terletak pada faktor-faktor lain, misalnya pada imbalan yang diperolehnya[1]. Jadi karyawan masih banyak yang belum mementingkan untuk mendapatkan promosi atas hasil kerja yang mereka lakukan.

Pendapat responden tentang Karyawan di bayar sesuai dengan pekerjaan yang di lakukannya, mendapat persentase (51%) yang sangat setuju dan setuju. Menurut Robbins (1991) dalam Ishak dan Tanjung[1] faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah upah, kondisi kerja, mutu pengawasan, teman sekerja, jenis pekerjaan, keamanan kerja, dan kesempatan untuk maju. Faktor-faktor individual yang berpengaruh adalah kebutuhan-kebutuhan yang dimilikinya, nilai-nilai yang dianut dan sifat-sifat kepribadian dan pengalaman masa lampau. Upah lembur di bayarkan sesuai dengan jam lembur, mendapat persentase (53%) untuk

pernyataan sangat setuju dan setuju. Ini sesuai dengan teori menurut Robbins (1991) dalam Ishak dan Tanjung[1] faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah upah, kondisi kerja, mutu pengawasan, teman sekerja, jenis pekerjaan, keamanan kerja, dan kesempatan untuk maju. Faktor-faktor individual yang berpengaruh adalah kebutuhan-kebutuhan yang dimilikinya, nilai-nilai yang dianut dan sifat-sifat kepribadian dan pengalaman masa lampau. Waktu istirahat yang sesuai (satu jam selama bekerja) mendapat persentase yang signifikan sebesar (60%) yang sangat setuju dan setuju. Ini sesuai dengan teori Menurut Robbins (1991) dalam Ishak dan Tanjung[1] faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah upah, kondisi kerja, mutu pengawasan, teman sekerja, jenis pekerjaan, keamanan kerja, dan kesempatan untuk maju. Tetapi masih ada karyawan yang tidak sejalan dengan pernyataan tersebut karena ada (11%) responden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju karena mereka masih merasa waktu istirahat yang mereka terima tidak sesuai dengan pernyataan tersebut.

Pendapat responden dengan karyawan bekerja sesuai dengan jam kerjanya yang telah di tentukan, mendapat persentase (54%) yang sangat setuju dan setuju. Peryataan ini sesuai dengan teori Menurut Robbins (1991) dalam Ishak dan Tanjung[1] faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah upah, kondisi kerja, mutu pengawasan, teman sekerja, jenis pekerjaan, keamanan kerja, dan kesempatan untuk maju. Tetapi masih ada persentase (17%) responden yang menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju karea mereka merasa bekerja lewat dari batas jam kerja mereka tetapi mereka tidak mendapat uang lembur.

**Tabel 6. Pendapat Responden tentang Motivasi**

No	Pertanyaan	1 (STS)		2 (TS)		3 (N)		4 (S)		5 (SS)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Karyawan mendapatkan makan dan minum yang sesuai.	5	5	27	27	6	6	16	16	52	52

2	Karyawan mendapatkan fasilitas yang memadai selama bekerja.	1	1	14	14	23	23	50	50	12	12
3	Perusahaan cukup bukti untuk memberikan sanksi bila karyawan melakukan kesalahan dalam melakukan tugas.	1	1	5	5	46	46	31	31	17	17
4	Karyawan mendapatkan keamanan selama bekerja di dalam perusahaan.	2	2	26	26	16	16	30	30	33	33
5	Karyawan mendapat training untuk mengembangkan diri mereka selama bekerja.	11	11	13	13	13	13	30	30	33	33
6	Karyawan melaksanakan pertukaran pikiran antara karyawan yang lain (Staff Meeting).	4	4	17	17	27	27	33	33	19	19
7	Perusahaan Memberikan reward kepada karyawan atas prestasi kerja karyawan.	1	1	20	20	22	22	28	28	29	29
8	Karyawan dapat memberikan masukan kepada atasan sebagai masukan dalam kegiatan bekerja sehari-hari.	4	4	19	19	15	15	37	37	25	25
9	Saran dan Kritik yang diberikan oleh atasan membuat karyawan lebih maju dan termotivasi.	3	3	10	10	27	27	36	36	24	24
10	Karyawan selalu mendapatkan motivasi dari atasan agar lebih memaksimalkan pekerjaan.	1	1	9	9	19	19	41	41	30	30

Pada table 6 dapat di simpulkan pendapat menurut responden tentang karyawan mendapat makan dan minum yang sesuai. Pernyataan ini sangat mendapat respon yang signifikan dari responden yang sangat setuju yaitu (52%). Pernyataan ini sesuai dengan teori Kebutuhan fisik merupakan kebutuhan pokok yang harus di penuhi dan dipuaskan paling awal, karena kebutuhan ini timbul dari rasa yang pertama kali timbul dalam fisik manusia untuk dapat hidup (*survive*). Kebutuhan itu misalnya kebutuhan akan makan dan minum (Maslow dalam Soeprihanto[13]). Responden mengenai karyawan mendapat fasilitas yang memadai selama bekerja. Ini mendapat (50%) yang setuju dengan pertanyaan tersebut. Ini sesuai dengan teori Kebutuhan jenjang berikut ini memeberi rasa aman dan selamat bagi individu, seperti adanya perlindungan dan kepastian dari pihak organisasi yang menjamin kehidupannya. (Maslow dalam

Soeprihanto[13]). Lebih jauh dianalisis, responden mengenai Perusahaan cukup bukti untuk memberikan sanksi bila karyawan melakukan kesalahan dalam melakukan tugas. Ini mendapat (46%) Oleh karena itu motivasi adalah perlu. Jika satu dari aspek itu terjadi tidaklah selalu berarti orang tersebut tidak bermotivasi. Tetapi jika gabungan dari dua atau tidak aspek negatif tersebut terjadi kepada karyawan maka perlu perhatian sebagai tanda peringatan. (Maslow dalam Soeprihanto[13]). Selanjutnya, pendapat responden mengenai Karyawan mendapatkan keamanan selama bekerja di dalam perusahaan. Teori ini sesuai menurut Maslow dalam Soeprihanto[13]). Kebutuhan jenjang berikut ini memberi rasa aman dan selamat bagi individu, seperti adanya perlindungan dan kepastian dari pihak organisasi yang menjamin kehidupannya. Kebutuhan ini dapat dibedakan berdasarkan wujud. Perihal training untuk mengembangkan

diri mereka selama bekerja. Pengembangan diri, di sini adalah keinginan setiap individu untuk diakui bahwa dirinya mempunyai kemampuan (khususnya dalam bekerja) dan ia akan puas apabila keinginan untuk mengembangkan kemampuan diri terpenuhi sesuai dengan potensinya. (Maslow dalam Soeprihanto[13]).

Pendapat responden mengenai karyawan melaksanakan pertukaran pikiran antara karyawan yang lain (Staff Meeting). Karyawan menjawab Setuju sebanyak (33%) teori ini sesuai dengan (Maslow dalam Soeprihanto[13]). Manusia itu adalah makhluk sosial. Oleh karena itu setiap individu membutuhkan waktu untuk bisa berkumpul, bergaul, membina persahabatan, saling memperhatikan/mencintai, untuk berkembang bersama di dalam kelompok. Pendapat responden mengenai Perusahaan Memberikan reward kepada karyawan atas prestasi kerja karyawan. Ini mendapat respon yang baik (29%) sangat setuju seseorang akan bersedia bekerja dengan baik bila orang berkeyakinan akan memperoleh imbalan yang ada kaitannya langsung dengan kerjanya. Konsep ini berarti bahwa seseorang akan menurun semangatnya dalam kerja apabila imbalan yang berbentuk natura maupun uang itu (sesuai dengan perjanjian tidak segera diberikan /ditunda. (Taylor dalam Soeprihanto[13])

Pendapat responden mengenai karyawan dapat memberikan masukan kepada atasan sebagai masukan dalam

kegiatan bekerja sehari-hari. Ini mendapat (37%) ini lebih bersifat individual atau mencirikan pribadi ingin dirinya dihargai atau dihormati sesuai dengan kepastiannya (kedudukannya). Namun secara manusiawi setiap individu (pria maupun wanita) tidak ingin direndahkan. (Maslow dalam Soeprihanto[13]). Pendapat responden mengenai Saran dan Kritik yang diberikan oleh atasan membuat karyawan lebih maju dan termotivasi. Orang yang dalam hatinya ada perasaan yang menggebu-gebu untuk meraih prestasi terbaik, akan sangat bergairah dan termotivasi dalam melaksanakan pekerjaan dan tugasnya. Sebaliknya, orang yang tidak ada niat yang kuat untuk meraih prestasi, akan ketinggalan jauh dibandingkan dengan orang termotivasi. (Maslow dalam Soeprihanto[13]).

Pendapat responden mengenai karyawan selalu mendapatkan motivasi dari atasan agar lebih memaksimalkan pekerjaan. Ini mendapat (41%) setuju yang artinya sesuatu yang di kerjakan karena adanya motivasi yang mendorongnya akan membuat orang senang mengerjakannya. Dan ada (19%) yang menjawab cukup setuju karena masih ada sebagian karyawan yang belum termotivasi dari atasan mereka selama mereka bekerja. Orang pun akan merasa di hargai atau di akui. Hal ini terjadi karena perkerjaan itu betul-betul berharga bagi orang-orang yang termotivasi. (Maslow dalam Soeprihanto[13]).

**Tabel 7 Pendapat Responden tentang Disiplin Kerja**

No	Pertanyaan	1 (STS)		2 (TS)		3 (N)		4 (S)		5 (SS)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Karyawan harus selalu datang tepat waktu sesuai jadwal kerja mereka.	5	5	15	15	18	18	19	19	43	43
2	Karyawan bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.	3	3	22	22	20	20	39	39	16	16
3	Karyawan mematuhi tata tertib yang diberlakukan perusahaan	0	0	15	15	36	36	26	26	23	23
4	Karyawan menggunakan seragam kerja mereka selama bekerja	2	2	27	27	45	45	30	30	23	23

5	Karyawan menggunakan peralatan kerja dan mengembalikannya ketempat semula	8	8	12	12	22	22	26	26	32	32
6	Karyawan melaksanakan pekerjaan mereka sebagai rasa tanggung jawab kepada perusahaan	2	2	8	8	26	26	41	41	23	23

Sumber: Olahan Angket

Pada table 7 dapat di simpulkan pendapat menurut responden tentang karyawan harus selalu datang tepat waktu sesuai jadwal kerja mereka. Pernyataan ini sangat mendapat respon yang signifikan dari responden yang sangat setuju yaitu (43%). Pernyataan ini sesuai dengan disiplin waktu disini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi : kehadiran dan kepatuhan karyawan pada jam kerja, karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar. (Keith Davis, 1985 dalam[1]. Pendapat responden mengenai karyawan bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Pernyataan ini sesuai dengan teori Keith Davis, (1985) dalam Ishak dan Tanjung[1]. Ini mendapat respon (39%) setuju dari karyawan . Karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.

Pendapat responeden mengenai karyawan mematuhi tata tertib yang diberlakukan perusahaan. Upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Tata tertib tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat tercapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia karyawan terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut.

Kesetiaan disini berarti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan. Serta peraturan tata tertib yang ditetapkan. (Keith Davis, 1985 dalam Ishak dan Tanjung[1]). Penelusuran terhadap responden mengenai karyawan menggunakan seragam kerja mereka selama bekerja. Peraturan tata tertib yang ditetapkan dan ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan. (Keith Davis, 1985 dalam Ishak dan Tanjung[1]).

Para pekerja menggunakan peralatan kerja dan mengembalikannya ketempat semula. Pernyataan ini sangat mendapat respon yang signifikan dari responden yang sangat setuju yaitu (32%). Penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor dan perusahaan yang sedang berjalan. (Keith Davis, 1985 dalam Ishak dan Tanjung[1]). Adapun pendapat responden mengenai karyawan melaksanakan pekerjaan mereka sebagai rasa tanggung jawab kepada perusahaan. Salah satu wujud tanggung jawab adalah adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan. (Keith Davis, 1985 dalam Ishak dan Tanjung[1]).

**Table 8 Pendapat Responden tentang Kinerja**

No	Pertanyaan	1 (STS)		2 (TS)		3 (N)		4 (S)		5 (SS)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Sesama karyawan terjalin hubungan harmonis	2	2	7	7	19	19	17	17	55	55
2	Kenyamanan sesama staff antar department membuat hubungan kerja bertambah harmonis	1	1	13	13	19	19	49	49	18	18

3	Perusahaan memiliki standar prosedur untuk memilih karyawan yang kompeten untuk perusahaannya	3	3	11	11	33	33	29	29	24	24
4	Perusahaan harus peka menanggapi karyawan yang bermasalah dan yang mempunyai kualitas	4	4	21	21	26	26	30	30	19	19
5	Karyawan harus bisa diandalkan dalam setiap tugas yang berikan selama bekerja	5	5	14	14	27	27	34	34	20	20
6	Karyawan selalu memaksimalkan Job desk masing-masing selama bekerja	2	2	20	20	25	25	34	34	19	19
7	Terjalin komunikasi dua arah antara atasan dan karyawan saat bekerja	3	3	17	17	30	30	23	23	27	27
8	Bila karyawan berhalangan hadir selalu meminta ijin resmi kepada atasan	1	1	18	18	31	31	29	29	21	21
9	Semua peralatan kerja atau form yang digunakan pada karyawan harus memudahkan pekerjaan mereka	2	2	8	8	23	23	35	35	32	32
10	Tugas yang diberikan selalu di selesaikan tepat waktu oleh setiap karyawan	1	1	18	18	15	15	42	42	24	24

*Sumber olah angket*

Pada table 8 dapat di simpulkan pendapat menurut responden tentang sesama karyawan terjalin hubungan harmonis. Pernyataan ini sangat mendapat respon yang signifikan dari responden yang sangat setuju dengan presentase (55%). Proses yang digunakan majikan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang dimaksudkan. Suatu proses penilaian prestasi kerja pegawai yang dilakukan pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. (Magginson, 1981 dalam Ishak dan Tanjung[1]). Kenyamanan sesama staff antar department membuat hubungan kerja bertambah harmonis. Ini mendapat respon yang baik (49%) dari sikap attitude sesama seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja maksimal. (Keith Davis, 1964 Ishak dan Tanjung[1]). Perusahaan memiliki standar prosedur

untuk memilih karyawan yang kompeten untuk perusahaannya. Pegawai yang mempunyai kemampuan diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang di harapkan. Oleh karena itu pegawai perlu di tempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. (Keith Davis, 1964 Ishak dan Tanjung[1]).

Tanggap cepat dan peka menanggapi karyawan yang bermasalah dan yang mempunyai kualitas. Pegawai yang mempunyai kemampuan diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang di harapkan. sistem yang digunakan harus cukup peka untuk membedakan antara karyawan yang “berprestasi” dan “tidak berprestasi”. (Cascio,1992 dalam Ruky, 2001). Tentu tanggung jawab karyawan harus bisa diandalkan dalam setiap tugas yang berikan selama bekerja. Sistem yang

digunakan harus dapat diandalkan, dipercaya bahwa menggunakan tolak ukur yang obyektif, sah, akurat, konsisten dan stabil. Suatu proses penilaian prestasi kerja pegawai yang dilakukan pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. (Cascio, 1992 dalam Ruky, 2001). Demi produktivitas maka responden mengenai karyawan selalu memaksimalkan Job desk masing-masing selama bekerja. Yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (1964) Ishak dan Tanjung[1]. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja maksimal.

Selanjutnya, para responden perlu adanya terjalin komunikasi dua arah antara atasan dan karyawan saat bekerja. Menurut Magginson (1981) dalam Ishak dan Tanjung[1] megemukakan bahwa Performance Appraisal adalah suatu proses yang digunakan majikan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang dimaksudkan. Dalam hal karyawan berhalangan hadir selalu meminta ijin resmi kepada atasan. Sistem yang digunakan harus dapat dimengerti dan diterima oleh karyawan yang menjadi penilai maupun yang dinilai dan memfasilitasi komunikasi aktif dan kontraktif antara keduanya. (Cascio, 1992 dalam Ruky, 2001). Penggunaan semua peralatan kerja atau form yang digunakan pada karyawan harus memudahkan pekerjaan mereka. Jawaban signifikan dengan persentase (35%) setuju. Semua instrument, misalnya formulir yang digunakan, harus mudah digunakan oleh kedua pihak, tidak rumit, “mengerikan” dan berbelit-belit. (Cascio, 1992 dalam Ruky, 2001).

Para responden setuju bahwa pekerjaan diselesaikan tepat waktu oleh setiap karyawan. *Job performance* atau *actual performance* adalah hasil kerja

secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ishak dan Tanjung[1].

## Hasil Data Asumsi Klasik

### Uji Kenormalan Data

Pada penelitian ini, pelanggan yang menjadi responden ada 100 orang. Dari hasil model Regresi Linier Berganda, hasil uji kenormalan data disajikan pada Tabel 9.

**Tabel 9 Uji satu sampel Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.85263294
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.091
	Negative	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.185

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari hasil perhitungan data ditemukan bahwa standar deviasi data residual adalah 3,85. Perbedaan nilai ekstrim positif yang terjadi dari sisa atau residu adalah 0,091 sedangkan perbedaan negatif adalah -0,109. Dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan bantuan SPSS versi 20, pada taraf nyata =0,05 (5%) diperoleh nilai Kolmogorov-Smirnov uji  $Z=1,091$  dengan nilai signifikansi =0,185 > 0,05. Dari hasil perhitungan tersebut terbukti data residual berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Salah satu asumsi lain yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis linier regresi berganda adalah tidak ada saling korelasi antar variabel bebas yang diteliti. Pada penelitian ini akan dianalisis apakah

ada saling korelasi antara variabel Kepuasan Kerja, Motivasi dan Disiplin Kerja.

**Tabel 10 Uji Multikolinieritas antar variable**

Variabel	VIF	Kriteria
Kepuasan kerja	1.193	10.000
Motivasi	1.157	10.000
Disiplin	2.570	10.000

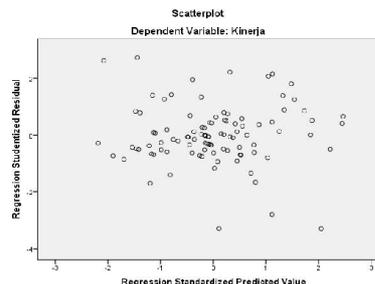
Sumber: Olahan Angket

Dengan menggunakan metode Variance Inflation Factor (VIF), dengan titik batasan nilai  $VIF < 10$  sebagai batasan untuk memenuhi asumsi multikolinieritas, dari tiga variabel bebas yang diteliti pada penelitian ini diperoleh nilai VIF seluruh variabel  $< 10$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi pelanggaran terhadap asumsi multikolinieritas atau tidak ada saling korelasi antar variabel bebas pada penelitian ini.

### Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot* regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang

tidak jelas di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.



**Gambar 1 Uji Heterokedastisitas Scatterplot**

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa titik-titik yang menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi.

### Uji Linearitas

Pengujian linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antarvariabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak). Jika Sig. atau signifikansi pada *Linearity*  $< 0,05$  maka dapat dikatakan terdapat hubungan yang linear antar variabel.

**Tabel 11 Uji linearitas dengan metode Linierity**

		ANOVA Table				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan kerja	Linearity	719.040	1	42.296	2.566	.000
Motivasi	Linearity	337.967	1	337.967	20.502	.000
Disiplin	Linearity	381.073	1	23.817	1.445	.000

Sumber: data yang diolah

Dari tabel output di atas, hasil uji linearitas antara variable Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variable Kepuasan Kerja, Disiplin

Kerja. Dan untuk hasil uji linearitas antara variable Kepuasan Kerja, Motivasi, dan Disiplin Kerja. Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar  $0,00 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear

antara variabel Kepuasan Kerja. Disiplin Kerja.

### Model Regresi Linier Berganda

Dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 20, model regresi

menunjukkan hubungan antara variabel Kepuasan Kerja ( $X_1$ ), Motivasi ( $X_2$ ), Disiplin Kerja ( $X_3$ ) dan Kinerja Karyawan ( $Y$ ) di Hotel Gran Melia Jakarta.

**Tabel 12 Analisis Linier Berganda coefficient<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	14.760	3.530		4.182	.000
1	Kepuasan kerja	.307	.113	.255	2.714	.008
	Motivasi	.146	.062	.219	2.371	.020
	Disiplin	.354	.138	.250	2.570	.012

a. Dependent Variable: y

Sumber: data yang diolah

Dari tabel di atas ditemukan bahwa model regresi linier berganda yang dihasilkan adalah seperti rumus yaitu:  $Kinerja = 14.760 + 0.307 \text{ Kepuasan Kerja} + 0.146 \text{ Motivasi} + 0.354 \text{ Disiplin Kerja} + \epsilon$

1. Nilai Konstanta = 14.760 memberi arti bahwa memberi arti bahwa Kinerja 14.760.
2. Koefisien Kepuasan Kerja sebesar 0.307 memberi arti bahwa jika terjadi peningkatan Kepuasan Kerja sebesar satu satuan maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0.307.
3. Koefisien Motivasi sebesar 0.146 memberi arti bahwa jika terjadi peningkatan Motivasi sebesar satu satuan maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0.146.
4. Koefisien Disiplin Kerja sebesar 0.354 memberi arti bahwa jika terjadi peningkatan Disiplin Kerja sebesar satu satuan maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0.354.

### Hasil Uji *Godness of Fit* (Uji Kebaikansuai Model) Uji F (ANOVA)

Untuk mengetahui apakah seluruh variable Kepuasan Kerja, Motivasi dan

Disiplin kerja. secara bersama-sama mempengaruhi Kinerja Karyawan Hotel Gran Melia Jakarta di lakukan Uji F (ANOVA). Proses pengolahan data di lakukan dengan bantuan *software* SPSS 20 hasil Uji F (ANOVA) disajikan pada table 11.

Dari table 12 di temukan bahwa jumlah Kuadrat Regresi (JKR) = 601.315 dengan membagi JKR dengan derajat kebebasan (df) regresi (df=3) di peroleh nilai Kuadrat rata-rata Regresi = 200.438. Jumlah Kuadrat Sisaan (JKS) sebesar 1469.435 dengan derajat kebebasan (df) adalah 96. Dengan Membagi JKS dengan derajat kebebasan (df) diperoleh nilai Kuadrat rata-rata sisaan = 15.306. Nilai F diperoleh dari hasil perbandingan Jumlah kuadrat Regresi dengan Jumlah Kuadrat sisaan, yaitu 13.095.

Dan untuk mengetahui apakah model regresi linier berganda yang di hasilkan dapat digunakan sebagai model untuk memprediksi pengaruh variable Kepuasan Kerja, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Gran Melia Jakarta di lakukan dengan Uji F. Berikut Penjelasannya di bawah ini :

**Tabel 13 Uji F (ANOVA)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	601.315	3	200.438	13.095	.000 <sup>b</sup>
Residual	1469.435	96	15.307		
Total	2070.750	99			

Sumber: data yang diolah

Dengan membandingkan Nilai  $F$  hitung dengan  $F$  table pada taraf nyata  $\alpha = 5\%$  ( $0.05$ )  $df_1 = 3$ ,  $df_2 = 96$  di peroleh nilai  $F_{(5\%,3,96)} = 2.699$ . Dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa nilai  $F$  hitung  $> F$  table ( $13.095 > 2.699$ ). Artinya ditolak dan  $H_0$  di terima pada taraf nyata tersebut, sehingga kesimpulan adalah model regresi yang di peroleh dapat di pergunakan untuk melihat pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di hotel Gran Melia Jakarta. Hal ini sesuai dengan Penelitian Putra[10] yang dalam penelitian mengatakan bahwa ada Pengaruh secara bersama-sama antara

Kepuasan Kerja, Motivasi dan Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan.

### Uji t

Uji t (uji koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial bantuan software SPSS versi 20, model regresi menunjukkan hubungan antara variabel Kepuasan Kerja ( $X_1$ ), Motivasi ( $X_2$ ), Disiplin Kerja ( $X_3$ ) dan Kinerja Karyawan ( $Y$ ) di Hotel Gran Melia Jakarta. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi.

**Tabel 14 Uji T coefficient<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	14.760	3.530		4.182 .000
Kepuasan kerja	.307	.113	.255	2.714 .008
Motivasi	.146	.062	.219	2.371 .020
Disiplin	.354	.138	.250	2.570 .012

a. Dependent Variable: y

Sumber : data diolah

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen (Kepuasan Kerja, Motivasi, dan Disiplin Kerja) terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan). Dari output di dapat t hitung sebesar 2.714 dan signifikansi 0,008. T tabel dapat dilihat pada tabel statistik dengan batas signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $100-3-1 = 96$ , hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1.984. Dapat dilihat dari keterangan dan output di atas bahwa nilai t hitung  $> t$  tabel ( $2.714 > 1.984$ ) dan signifikansi  $< 0,05$  ( $0,008 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak. Berarti terdapat pengaruh signifikan variabel Kepuasan Kerja secara parsial

terhadap variabel Kineja Karyawan. Ini berarti kekuatan Kepuasan kerja di Hotel Gran Melia Jakarta sudah di terima oleh karyawan, karena juga termasuk dalam hotel *chain international* yaitu *Melia Hotels International*. Pernyataan ini sesuai dengan teori Menurut Robbins dalam Ishak dan Tanjung[1] karyawan mengekspresikan ketidak puasannya dengan empat cara antara lain : Pertama, keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan ditempat lain. Kedua, bekerja dengan seenaknya (misalnya terlambat datang, tidak masuk kerja, membuat kesalahan yang disengaja). Ketiga, membicarakan ketidakpuasannya kepada atasan dengan tujuan agar kondisi

tersebut dapat berubah. Keempat, menunggu dengan optimis dan percaya bahwa organisasi dan manajemennya dapat melakukan sesuatu yang terbaik. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil dari penelitian Gede Prawira Utama Putra[10] Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Matahari Terbit Bali Tanjung Benoa – Nusa Dua.

Dari output di dapat t hitung sebesar 2.371 dan signifikansi 0,020. T tabel dapat dilihat pada tabel statistik dengan batas signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $100-3-1 = 96$ , hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1.984. Dapat dilihat dari keterangan dan output di atas bahwa nilai t hitung  $> t$  tabel ( $2.371 > 1.984$ ) dan signifikansi  $< 0,05$  ( $0,020 < 0,05$ ) ditolak dan  $H_1$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang nyata variabel Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. Pernyataan ini sesuai dengan teori menurut Bangun[3] motivasi merupakan tugas bagi manager untuk mempengaruhi orang lain (karyawan) dalam suatu perusahaan. Dari batasan pengertian motivasi diatas terlihat bahwa ada tiga hal yang termasuk didalamnya antara lain upaya, tujuan organisasi, dan kebutuhan. Unsur upaya merupakan ukuran intensitas, bila seseorang termotivasi, ia akan mencoba mengulangi perbuatan sebelumnya. Akan tetapi kemungkinan kecil tingkat upaya yang tinggi akan mengantarkan pada kinerja dan memberikan keuntungan. Ini membuktikan bahwa Motivasi yang tercipta di karyawan yang bekerja di Hotel Gran Melia Jakarta sudah terbilang baik. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian oleh Agustuti Handayani[12] dengan judul Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja

terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Provinsi Lampung.

Dari output di dapat t hitung sebesar 2.570 dan signifikansi 0,012. T tabel dapat dilihat pada tabel statistik dengan batas signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $100-3-1 = 96$ , hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1.984. Dapat dilihat dari keterangan dan output di atas bahwa nilai t hitung  $> t$  tabel ( $2.570 > 1.984$ ) dan signifikansi  $< 0,05$  ( $0,012 < 0,05$ )  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Disiplin disini termasuk jenis kebiasaan karywan yang harus dijalaninya oleh semua karyawan yang bekerja di Hotel Gran Melia Jakarta. Pernyataan ini sesuai dengan teori menurut Keith Davis dalam Prabu[5] bahwa disiplin memerlukan pelatihan proses yang seharusnya, yang berarti bahwa prosedur harus menunjukkan pegawai yang bersangkutan benar-benar terlibat. Keperluan proses yang seharusnya itu dimaksud adalah suatu prasangka yang tak pernah salah sampai pembuktian pegawai berperan dalam pelanggaran. Hak untuk di dengar dalam beberapa kasus terwakilan oleh pegawai lain. Disiplin itu di pertimbangkan dalam hubungannya dengan keterlibatan pelanggaran, dan sejalan dengan penelitian dari Ahmad Nur Rofi[11] Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT Leo Agung.

### **Hasil Uji Koefisien Korelasi ( r ) dan Koefisien Determinasi ( R<sup>2</sup> )**

Hasil uji koefisien korelasi dan determinasi digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh variable independen secara bersama-sama terhadap variable dependen. Dari analisis determinasi dapat dilihat pada out model hasil analisis regresi linier berganda.

**Tabel 15 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi**

Variabel	rhitung	Kategori	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )	r tabel	Kesimpulan
Kepuasan kerja	0.267	Lemah	7.12	0.197	Signifikan
Motivasi	0.235	Lemah	5.52	0.197	Signifikan
Disiplin	0.254	Lemah	6.45	0.197	Signifikan
Serentak	0.539	Sedang	29.05	0.197	Signifikan

Sumber: data yang diolah

Tabel 15 Memberi informasi tentang nilai koefisien korelasi dan koefisien determinasi antara masing-masing variabel secara parsial maupun secara bersama-sama. Dengan bantuan SPSS 20 ditemukan nilai koefisien korelasi parsial variable Kepuasan Kerja dengan Kinerja karyawan adalah 0,267 yang berada pada kategori lemah. Dengan taraf nyata =5% dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier yang nyata antara variabel Kepuasan Kerja dengan Kinerja karyawan. Kemampuan variabel Kepuasan Kerja untuk menjelaskan keragaman dari Kinerja karyawan adalah 7.12%.

Nilai koefisien korelasi parsial variabel Motivasi dengan Kinerja Karyawan adalah 0,235 yang berada pada kategori lemah. Dengan taraf nyata =5% dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier yang signifikan antara variabel Motivasi dengan Kinerja Karyawan. Kemampuan variabel Motivasi untuk menjelaskan keragaman dari Kinerja Karyawan adalah 5.52%.

Nilai koefisien korelasi parsial variabel Disiplin Kerja dengan Kinerja Karyawan adalah 0,254 yang berada pada kategori lemah. Dengan taraf nyata =5% dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier yang signifikan antara variabel Disiplin Kerja dengan Kinerja Karyawan. Kemampuan variabel Motivasi untuk menjelaskan keragaman dari Kinerja Karyawan adalah 6.45%.

Secara serentak atau bersama-sama nilai koefisien korelasi ketiga variabel secara bersama-sama dengan Kinerja Karyawan adalah 0,539 dengan taraf nyata =5% dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang nyata pada kategori

sangat kuat antara ketiga variabel dengan Kinerja Karyawan. Kemampuan ketiga variabel untuk menjelaskan keragaman dari Kinerja Karyawan adalah 29.05%. sisanya sebesar 70.95% dipengaruhi oleh berbagai faktor lain.

## Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa Kepuasan Kerja (X<sub>1</sub>) berpengaruh secara nyata terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Hotel Gran Melia Jakarta, dimana besaran kemampuan Kepuasan Kerja sebesar 7.12% terhadap Kinerja Karyawan.
2. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa Motivasi (X<sub>2</sub>) berpengaruh secara nyata terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Hotel Gran Melia Jakarta, dimana besaran kemampuan Motivasi sebesar 5.52% terhadap Kinerja Karyawan.
3. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>) berpengaruh secara nyata terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Hotel Gran Melia Jakarta, dimana besaran kemampuan Disiplin Kerja sebesar 6.45% terhadap Kinerja Karyawan.
4. Kepuasan Kerja (X<sub>1</sub>), Motivasi (X<sub>2</sub>), dan Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>) secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Hotel Gran Melia Jakarta, dimana besaran kemampuan 29.05% terhadap Kinerja Karyawan.

### Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa Karyawan di Hotel

Gran Melia Jakarta sangat memperhatikan Kedisiplinan kerja sebagai acuan mereka dalam bekerja sehari-hari. Disini penerapan yang dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan sudah cukup membuat karyawan di hotel Gran Melia Jakarta merasakan kinerja yang baik selama bekerja.

2. Pada penelitian selanjutnya agar dilakukan penambahan variabel lain diluar Kepuasan Kerja, Motivasi dan Disiplin Kerja, serta diteliti pada perusahaan yang lebih besar, dan meneliti dengan jumlah responden yang lebih besar.

#### Daftar Pustaka

- |  |   |
|--|---|
| <p>[1.] Ishak, dan Tanjung. 2009. <i>Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan</i>. Jakarta: Erlangga.</p> <p>[2.] Luthans, Fred. 2011. <i>Organizational Behavior</i>. Edisi Ke 12. New York: McGraw-Hill/Irwin Companies.</p> <p>[3.] Bangun, Wilson. 2012. <i>Manajemen Sumber Daya Manusia</i>. Bandung: Erlangga.</p> <p>[4.] Suwatno dan Prisana, Juni Donni. 2016. <i>Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik dan Bisnis</i>. Bandung: Alfabeta.</p> <p>[5.] Prabu, Anwar Mangkunegara. 2001. <i>Manajemen Sumber Daya Manusia</i>. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.</p> | <p>[6.] Guntur, Letje S. 1996. <i>Jaminan Sosioal Tenaga Kerja</i>. Jakarta: Erlangga</p> <p>[7.] Dewi, Hanggraeni. 2012. <i>Manajemen Sumber Daya Manusia</i>. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.</p> <p>[8.] Wirawan. 2009. <i>Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia</i>. Jakarta: Salemba Empat.</p> <p>[9.] Wibowo. 2007. <i>Manajemen Kinerja</i>. Edisi 3. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.</p> <p>[10.] Putra, Gede Prawira Utama. 2010. <i>Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Matahari Terbit Bali Tanjung Benoa – Nusa Dua</i>.</p> <p>[11.] Nur Rofiq, Ahmad. 2012. <i>Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT Leo Agung</i>.</p> <p>[12.] Handayani, Agustuti. 2010. <i>Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi</i>.</p> <p>[13.] Soeprihanto, John. 1996. <i>Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan</i>. Yogyakarta: BPFE UGM.</p> |
|--|---|