

**KEPUASAN KERJA KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE*
DEPARTMENT DI HOTEL GRAND TJOKRO PEKANBARU**

**Oleh :
Delia Putri Lestari
Conselor : Mariaty Ibrahim
E-mail : deliaputrilestari09@gmail.com**

Department of Administration - Tourism Studies Program
Faculty of Social and Political Science
Riau University
Bina Widya Building Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293–
Phone/Fax. 0761-63277

Abstract

The purpose of this research is how employee satisfaction Food and Beverage Service Department in work and how efforts to improve employee job satisfaction Food and Beverage Service Department in Grand Tjokro Hotel.

This research was used descriptive quantitaf method to describe the issues. The sample used in this research was 7 people. Quesionnaires, interviews, and observations were used to collect the research data.

The results of this research indicate that based on the research results obtained on the employee job satisfaction Food and Beverage Service Department at Grand Tjokro Hotel Pekanbaru quite satisfied. This is evidenced by the acquisition of the overall total score, which is 264 points. Challenging work mentally, appreciations, good work condition and colleagues who support are important things in improving the employees Food and Beverage Service Department work satisfaction.

Keywords: Work satisfaction, employee Food and Beverage Service Department

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi telah memberi warna tersendiri dalam bisnis pariwisata khususnya dunia pariwisata di negara kita. Indonesia yang mempunyai kesempatan untuk menjadi salah satu tujuan wisata, pariwisata di indonesia diharapkan menjadi sumber devisa yang mendukung penerimaan negara dari sektor lainnya. Meningkatnya tekanan hidup dalam masyarakat modern mendorong perkembangan dunia wisata dan perhotelan.

Salah satunya adalah Hotel Grand Tjokro Pekanbaru yang merupakan hotel bintang tiga (***) di Pekanbaru, selain itu Hotel Grand Tjokro Pekanbaru memiliki

Sembilan Department, yaitu : *Front Office Department, Sales Marketing Department, Food & Beverage Product Department, Food & Beverage Service Department, Human Resources Department, Engineering Department, Housekeeping Department, Accounting Department, dan Admin General Department.* Dalam operasionalnya setiap departemen akan berhubungan dengan departemen lain karena hubungan antar departemen dalam memenuhi berbagai kepentingan dan kebutuhan selalu berkaitan satu sama lain.

Food and Beverage Department, termasuk departemen yang sangat penting sebab dapat menghasilkan atau medatangkan keuntungan. Tamu yang tinggal dihotel tidak saja memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi memerlukan

makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidang atau *F&B Service*.

Yang dimaksud dengan tata hidang adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik dihotel maupun diluar hotel. Penyajian makanan dan minuman dihotel mencakup di restoran, bar, *banquet*, dan *room service*. Sedangkan diluar hotel, misalnya menyediakan makanan *cattering* untuk sekolah, rumah sakit, atau untuk tamu yang ingin menikmati makanannya di luar hotel. *Cattering* di luar hotel biasanya diperuntukkan bagi tamu group dalam jumlah besar dan ada pemesanan sebelumnya (Mertayasa, 2012:2).

Sebagai sebuah perusahaan, hotel dijalankan oleh organisasi. Organisasi umumnya memiliki sumber daya demi kelangsungan operasionalnya. Salah satu sumber daya yang ada dalam sebuah organisasi adalah sumber daya manusia, yakni karyawan. Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi perusahaan mereka ini menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dan mewujudkan tujuan perusahaan (Hasibuan,2011). Oleh karena itu karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan sebuah perusahaan. Karena peran pentingnya tersebut karyawan perlu mendapatkan perhatian lebih, terutama pada kepuasan kerjanya yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Rivai (2004:480) kepuasan kerja merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu pekerjaan. Oleh karena itu, perusahaan harus benar-benar memperhatikan kepuasan kerja ini. Buhler (dalam Rivai, 2004:480) menekankan pendapatnya bahwa upaya organisasi berkelanjutan harus ditempatkan pada kepuasan kerja dan pengaruh ekonomis terhadap perusahaan. Perusahaan yang percaya bahwa karyawan dapat dengan mudah diganti dan tidak berinvestasi dibidang karyawan maka akan menghadapi

bahaya. Biasanya berakibat tingginya tingkat *turnover*, di iringi dengan membengkaknya biaya pelatihan, gaji akan memunculkan perilaku yan sama dikalangan karyawan, yaitu mudah berganti-ganti perusahaan dan demikian kurang loyal.

Sebaliknya apabila kepuasan kerja karyawan tidak terpenuhi maka akan menyebabkan ketidakpuasan kerja karyawan yang berdampak negatif bagi perusahaan. Dampak negatif tersebut diantaranya karyawan sering datang terlambat, sering absennya karyawan dan yang paling ekstrim adalah keluarnya karyawan yang dapat merugikan perusahaan. Menurut (Robbins, 2007:112) ada empat cara karyawan mengungkapkan ketidakpuasan kerjanya yaitu: keluar (*exit*), menyuarakan (*voice*), kesetiaan (*loyalty*) dan mengabaikan (*neglect*).

Keluarnya karyawan dari perusahaan merupakan cara mengungkapkan ketidakpuasan yang dapat merugikan perusahaan. Perusahaan harus menghabiskan biaya untuk mencari karyawan baru sebagai penggantinya. Biaya tersebut dikeluarkan melalui proses pengadaan karyawan bahkan untuk pelatihan dan pengembangan karyawan. Kerugian besar lainnya yaitu keluarnya karyawan yang mempunyai kinerja baik serta berpengalaman kerja cukup tinggi. Untuk mengetahui lebih lanjut dengan permasalahan ini dikemukakan tingkat perputaran karyawan pada Hotel Grand Tjokro Pekanbaru dari tahun 2014-2016.

Berikut ini daftar karyawan *Food & Beverage Service Department* Hotel Grand Tjokro Pekanbaru yang mengundurkan diri tiga tahun terakhir, yaitu:

**Karyawan *Food and Beverage Service*
Department di Hotel Grand Tjokro
Pekanbaru”.**

TABEL 1.1
**Karyawan *Food & Beverage Service*
Department Hotel Grand Tjokro yang
telah mengundurkan diri selama 3
tahun terakhir (2014-2016)**

Tahun	Jabatan			Status	
	Waiter	FBS	FBM	Daily Worker tetap	Kontrak
2014	8	1	1	6	4
2015	4	-	-	4	-
2016	4	-	1	3	2
Total	16	1	2	13	6

Sumber: *HRD Hotel Grand Tokro Pekanbaru, 2016.*

Berdasarkan data dari tabel I.1, dapat disimpulkan bahwa karyawan yang mengundurkan diri dari tahun ke tahun tidak tetap dan meningkat pada tahun 2016. karyawan yang mengundurkan diri pada tahun 2015 sebanyak empat orang, dibandingkan pada tahun 2016 karyawan yang mengundurkan diri meningkat yaitu berjumlah lima orang. Disamping meningkatnya perputaran karyawan *Food & Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru mengindikasikan rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan, dan akan menyebabkan kerugian pada perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan *Food & Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru, diketahui alasan pengunduran diri karyawan tersebut bermacam-macam, diantaranya karena bayaran/upah yang kurang memadai, kurangnya kualitas pengawasan dari atasan, tidak adanya peluang kenaikan jabatan, lingkungan kerja yang tidak mendukung, pekerjaan yang terasa menjenuhkan atau tidak menarik lagi, dan adanya pekerjaan yang lebih baik.

Dari latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Kepuasan Kerja**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, di dapat rumusan masalah yakni: “Bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru?”

1.3 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- Bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru?
- Bagaimana upaya dalam meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru?

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak melebar dan berfokus pada topik penelitian, oleh karena itu penulis membatasi permasalahan sebatas lingkup Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru, mengutip pendapat dari Schermerhorn, *Job Descriptive Index* (dalam Wibowo, 2013:139).

1.5 Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru.
- Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan bagi hotel dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru.
- b. Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah untuk menambah pengetahuan dan wawasan dari dunia praktisi khususnya perhotelan mengenai kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department*.
- c. Bagi pembaca, sebagai bahan pustaka dalam menambah wacana pengetahuan dan diharapkan dapat menjadi inspirasi untuk bisa melakukan penelitian yang serupa atau sejenis.

Rivai (2004:480) kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pekerjaan. Oleh karena itu, perusahaan harus benar-benar memperhatikan faktor kepuasan kerja ini. Ada beberapa alasan mengapa perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja, yaitu :

- a. Manusia berhak diperlakukan dengan adil dan hormat, pandangan ini menurut respektif kemanusiaan. Kepuasan kerja merupakan perluasan refleksi perlakuan yang baik. Penting juga memperhatikan indikator emosional atau kesehatan psikologis pegawai.
- b. Respektif kemanusiaan bahwa kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku yang mempengaruhi fungsi-fungsi perusahaan. Perbedaan kepuasan kerja antara unit-unit organisasi dapat mendiagnosis potensi persoalan. Buhler (dalam Rivai, 2004) menekankan pendapatnya bahwa upaya organisasi berkelanjutan harus ditempatkan pada kepuasan kerja dan pengaruh ekonomis terhadap perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja

2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya (Sunyanto, 2013:15).

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, dimana setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya, ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, sebaliknya semakin sedikit aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakannya (Sutrisno, 2011:76).

2.1.2 Pentingnya kepuasan kerja

2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam perannya memberikan kepuasan kepada karyawan tergantung pada pribadi masing-masing karyawan.

Sutrisno (2011:80) menyimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.
2. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.

3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.
4. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Schermerhorn, Jr., Dkk (dalam Wibowo, 2013:139) mengemukakan bahwa kepuasan kerja dapat diketahui melalui observasi dan interpretasi secara berhati-hati tentang apa yang dikatakan dan dilakukan orang sambil melakukan pekerjaannya. Mereka menyebutnya sebagai komponen kepuasan kerja. Dalam hal ini ada dua model yang disarankan dapat dipergunakan, yaitu *The Minnesota Satisfaction Questionnaire* dan *Job Descriptive Index*.

Job Descriptive Index mengukur kepuasan kerja dari lima segi, yaitu:

- a. *The work itself*, pekerjaan itu sendiri, yang mencakup tanggung jawab (*responsibility*), kepentingan (*interest*), dan pertumbuhan (*growth*).
- b. *Quality of supervision*, kualitas pengawasan, yang mencakup bantuan teknis (*technical help*) dan dukungan sosial (*social support*).
- c. *Relationship with co-workers*, hubungan dengan rekan sekerja, yang mencakup keselarasan sosial (*social harmony*) dan rasa hormat (*respect*).
- d. *Promotion opportunities*, peluang promosi, termasuk kesempatan untuk kemajuan selanjutnya (*chances for further advancement*).
- e. *Pay*, bayaran, dalam bentuk kecukupan bayaran (*adequacy of pay*) dan perasaan keadilan terhadap orang lainnya (*perceived equity vis-a-vis others*).

2.1.4 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Dampak perilaku kepuasan dan ketidakpuasan kerja telah banyak diteliti dan dikaji. Beberapa hasil penelitian tentang dampak kepuasan kerja terhadap produktivitas, ketidakhadiran dan keluarnya pegawai, dan dampak terhadap kesehatan (Sutrisno, 2011:80).

a. Terhadap produktivitas

Pada mulanya orang berpendapat bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan menaikkan kepuasan kerja. Hubungan antara produktivitas dan kepuasan kerja sangat kecil. Vroom (dalam Sutrisno, 2011) mengatakan bahwa produktivitas dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor moderator disamping kepuasan kerja. Lawler dan Porter (dalam Sutrisno, 2011) mengharapkan produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja jika tenaga kerja memersepsikan bahwa ganjaran intrinsik (misalnya, rasa telah mencapai sesuatu) dan ganjaran ekstrinsik (misalnya, gaji) yang diterima keduanya adil dan wajar diasosiasikan dengan prestasi kerja yang unggul.

b. Dampak terhadap ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja

Ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban-jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti atau keluar dari pekerjaan. Perilaku ini karena akan mempunyai akibat-akibat ekonomis yang besar, maka lebih besar kemungkinannya ia berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

c. Dampak terhadap kesehatan

Salah satu temuan penting dari kajian yang dilakukan oleh Kornhauser (dalam Sutrisno, 2011) tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja, ialah untuk semua tingkatan jabatan, persepsi dari tenaga

kerja bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dan kecakapan-kecakapan mereka berkaitan dengan sektor kesehatan mental yang tinggi.

2.1.5 Respon terhadap Ketidakpuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2007:112) ada empat cara karyawan mengungkapkan ketidakpuasan yaitu :

- a. Keluar (*exit*) yaitu, perilaku yang ditujukan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri.
- b. Aspirasi (*voice*) yaitu, secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi termasuk menyarankan perbaikan, dan mendiskusikan masalah dengan atasan, dan beberapa bentuk aktifitas serikat kerja.
- c. Kesetiaan (*loyalty*) yaitu, secara pasif tetapi optimistis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan kecaman eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemen untuk “melakukan hal yang benar”.
- d. Pengabaian (*neglect*) yaitu, secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus menerus, kurangnya usaha, dan meningkatnya angka kesalahan.

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

SDM di definisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading, & controlling*, dalam setiap aktivitas atau fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi, transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian

tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien (sofyandi, 2008:6).

2.3 Hotel

2.1 Pengertian Paket Tour

Widanaputra (2009:16) Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa dan didalamnya terdapat beberapa unsur pokok yang terkandung dalam pengertian hotel, yaitu:

- a. Suatu jenis akomodasi.
- b. Menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada.
- c. Menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan.
- d. Menyediakan makan dan minuman serta jasa lainnya.
- e. Fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang menginap.
- f. Berfungsi sebagai tempat sementara.
- g. Dikelola secara komersial.

2.4 Pengertian Food and Beverage

Departemen *Food and Beverage* secara umum adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman, sedangkan definisi departemen *Food and Beverage* secara khusus (dilihat dari dunia perhotelan) adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dan para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta profesional (soekresno dan pendit, 2004).

2.4.1 Pembagian Departemen Food and Beverage

Departemen *Food and Beverage* dapat dibagi menjadi dua bagian sesuai tugasnya masing-masing, yaitu bagian depan (*front service*) dan bagian belakang (*back service*). Walaupun terpisah, kedua bagian tersebut saling bergantung satu sama lain, dan selalu harus bekerja sama dalam satu tim (soekresno dan pendit, 004:5).

1. Departemen *Food and beverage* bagian depan (*Front Office*)
Biasanya terdiri dari restoran, bar, *banquet*, dan *room service*. Petugas dibagian ini langsung berhubungan dengan tamu.
2. Departemen *Food and beverage* bagian belakang (*Back Service*)
Biasanya terdiri dari *kitchen* (bagian dapur), *stewarding*, *service bar* dan kantin karyawan. Disebut *back service* karna tidak langsung berhubungan dengan tamu, dan harus melalui perantara pramusaji.

2.4.2 Fungsi *Food & Beverage Service*

Ada beberapa fungsi *F&B Service* yaitu :

1. Melayani makanan dan minuman. Pelayanan ini dapat dilakukan di restoran, bar, kamar tamu, dan di luar hotel (*catering*)
2. Mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak manajemen.
3. Memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan di *F&B*; yang dilakukan oleh seksi *Steward*.
4. Memberikan pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dan harmonis kepada semua tamu yang datang ke hotel.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial/alam secara sistematis, faktual, dan akurat (Wardiyanta, 2006:5).

3.1 Desain Penelitian

Desain yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial/alam secara sistematis, faktual, dan akurat (Wardiyanta, 2006:5).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No.51 Pekanbaru, Riau. Telp (0761-28282). Website: www.grandtjokropku.com.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Januari – mei 2016. Mulai dari studi literatur, observasi lapangan, penyusunan proposal, penelitian dilapangan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, sampai dengan pelaporan hasil akhir/ tugas akhir penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang cirinya akan dirubah. Menurut (Wardiyanta, 2006) populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *F&B Service Department* Hotel Grand Tjokro Pekanbaru tahun 2016, yang berjumlah 7 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel yaitu sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sensus, yaitu teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi yang relatif sedikit, yaitu kurang dari 30 orang (Sugiyono, 2002:28) Jadi berdasarkan jumlah populasi maka pada penelitian ini ditetapkan jumlah sampel sebanyak 7 orang.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data primer

Menurut (Bungin, 2006:122) Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer diperoleh langsung dari Hotel Grand Tjokro Pekanbaru, Teknik pengumpulan data yang bersumber dari observasi, hasil kuisioner, dan wawancara seluruh karyawan *Food & Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru tentang Kepuasan Kerja Karyawan *Food & Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru.

3.4.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya, melainkan dari berbagi perantara seperti studi pustaka, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian, dan berbagai literatur lain.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- Kuisioner atau angket, yaitu daftar pernyataan atau pertanyaan yang dikirimkan kepada responden, baik secara langsung atau tidak langsung (Usman dan Akbar, 2011:57)
- Wawancara, yaitu tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung (Usman dan Akbar, Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesefik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2015:134). dengan seluruh karyawan *Food and Beverage Service Department* Hotel Grand Tjokro Pekanbaru terkait kepuasan kerjanya.

- Observasi, yaitu cara mengumpulkan dan berlandaskan pada pengamatan langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan informasi tentang kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* Hotel Grand Tjokro

3.6 Operasional Variabel

Tabel III.1
Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	indikator	Sumber data
Kepuasan Karyawan F&B Service Departement	The work it self (pekerjaan itu sendiri)	1. tanggung jawab 2. kepentingan 3.pertumbuha n	Kuesioner dan wawancara
	Quality Of Supervision (kualitas pengawasan)	1. bantuan teknis 2. dukungan sosial	
	Relationship with Co-worker	1. keselarasan sosial 2. rasa hormat	
	Promotion opportunities (peluang promosi)	1. peluang kenaikan jabatan 2. prestasi	
	Pay (bayaran)	1. kecukupan bayaran yang diterima 2. perasaan keadilan bayaran	

Sumber: Diadopsi dari buku Wibowo,2013

3.7 Teknik Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesefik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2015:134). Skala Likert menggunakan 5 tingkatan jawaban sebagai berikut:

- a. Sangat puas dengan skor 5 (SP)
- b. Puas dengan skor 4 (P)
- c. Cukup puas dengan skor 3 (CP)
- d. Tidak puas dengan skor 2 (TP)
- e. Sangat Tidak Puas dengan skor 1 (STP)

3.8 Teknik Analisa Data

Menurut (Sugiyono, 2015) penelitian deskriptif kuantitatif yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan di lapangan melalui hasil wawancara dan penyebaran kuisioner kemudian di tarik suatu kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Ruang Lingkup Hotel Grand Tjokro Pekanbaru

4.1.1 Gambaran Umum Hotel Grand Tjokro Pekanbaru

Hotel Grand Tjokro Pekanbaru atau disebut juga dengan PT. Sukses Anugrah Selaras adalah merupakan sebuah perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan atau penginapan. Hotel Grand Tjokro Pekanbaru merupakan salah satu koleksi Grand Tjokro Hotels Indonesia yang bernaung dibawah Manajemen Grand Tjokro Hotels Indonesia yang didalamnya terdapat Hotel Grand Tjokro Klaten, Grand Tjokro Yogyakarta, Grand Tjokro Pekanbaru, Grand Tjokro Jakarta dan Tjokro Style Yogyakarta.

Sebelum menjadi sebuah Hotel, dulunya Hotel ini dikenal dengan nama PT. Sukses Anugrah Selaras. Dan pada bulan November tahun 2013 didirikan lah Hotel Grand Tjokro Pekanbaru yang bekerja sama dengan KAGUM Hotels Indonesia. Hotel Grand Tjokro Pekanbaru ini sempat berada dibawah naungan KAGUM Hotels selama satu tahun. Namun pada bulan Juli 2015, Hotel Grand

Tjokro memisahkan diri dari KAGUM Hotels Indonesia.

Hotel Grand Tjokro Pekanbaru ini berkedudukan di Jalan Jend. Sudirman dengan jumlah 91 kamar memiliki 3 tipe yaitu superior, deluxe, dan eksekutif. Dan memiliki 9 departemen atau bagian, yaitu: *Front Office Department, Food & Beverage Service Department, Food & Beverage Product Department, Sales Marketing Department, Housekeeping Department, Humas Resources Department, Accounting Department, Engineering Department* dan *Admin & General Department*.

4.3.2 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru

Adapun indikator yang akan dijadikan ukuran dalam kepuasan kerja karyawan ini adalah *The work itself* (pekerjaan itu sendiri), *Quality Of Supervision* (kualitas pengawasan), *Relationship With Co-Workers* (hubungan dengan rekan kerja), *Promotion Opportunities* (peluang promosi), *Pay* (bayaran). Hasil tanggapan responden tentang kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru.

- a. *The Work Itself* (pekerjaan itu sendiri)
Mencerminkan perasaan pekerja tentang tugas pekerjaan mereka sebenarnya, yaitu mencakup tanggung jawab, kepentingan, dan pertumbuhan dari pekerjaan. termasuk apabila tugasnya menantang, menarik, dihormati, dan memanfaatkan keterampilan penting dari pada sifat pekerjaan yang menjemukan, berulang-ulang dan tidak nyaman. Aspek ini memfokuskan pada apa yang sebenarnya dilakukan karyawan.
- b. *Quality Of Supervision* (kualitas pengawasan)
Mencerminkan perasaan pekerja tentang atasan mereka, yaitu mencakup

bantuan teknis (*technical help*) dan dukungan sosial (*social support*). Kebanyakan karyawan berharap atasan mereka kompeten, membantu, memberikan dukungan, sopan, dan komunikator yang baik.

c. *Relation with Co-workers* (Hubungan dengan Rekan Kerja)

Mencerminkan perasaan pekerja tentang teman sekerja mereka, yaitu mencakup keselarasan sosial (*social harmony*) dan rasa hormat (*respect*). Karyawan mengharapkan rekan kerjanya membantu, dan menyenangkan serta lingkungan kerja yang nyaman dan aman.

d. *Promotion Opportunities* (Peluang Promosi)

Mencerminkan perasaan pekerja tentang kebijakan promosi perusahaan dan pelaksanaannya, termasuk apakah promosi sering diberikan, dilakukan dengan jujur, dan berdasarkan pada kemampuan. peluang promosi, termasuk kesempatan untuk kemajuan selanjutnya (*chances for further advancement*) yaitu mencangkup kenaikan jabatan dan prestasi.

e. *Pay* (Bayaran)

Mencerminkan perasaan pekerja tentang bayaran mereka, termasuk apakah sebanyak yang mereka berhak mendapatkan, serta didasarkan pada perbandingan antara bayaran yang diinginkan pekerja dengan yang mereka terima dan bayaran yang diberikan pada rekan sekerja yang sama. Bayaran tersebut yaitu mencangkup Kecukupan bayaran (*adequacy of pay*) dan perasaan keadilan terhadap orang lainnya (*perceived equity vis-a-vis others*).

4.3.3 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden

Berikut ini adalah tabel rekapitulasi tanggapan responden tentang keseluruhan analisis Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service Department*

and Beverage Service Department di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru.

Tabel IV.12
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Food and Beverage Service Department di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skor	Hasil
Kepuasan Kerja Karyawan Food and Beverage Service Department	The Work Itself (pekerjaan itu sendiri)	Tanggung Jawab	30	Cukup Puas
		Kepentingan	22	
		Pertumbuhan	20	
		Total Skor	72	
	Quality of Supervision (kualitas pengawasan)	Bantuan Teknis	27	Cukup Puas
		Dukungan Sosial	20	
		Total Skor	47	
	Relationship with co-workers (hubungan dengan rekan kerja)	Keselarasan Sosial	24	Cukup Puas
		Rasa Hormat	25	
		Total Skor	49	
	Promotion opportunities (peluang promosi)	Kenaikan jabatan	21	Cukup Puas
		Prestasi	28	
		Total Skor	49	
	Pay (bayaran)	Kecukupan Bayaran	19	Cukup Puas
		Perasaan Keadilan Terhadap orang lain	28	
Total Skor		47		
Jumlah Total Skor Keseluruhan		264	Cukup Puas	

Sumber: Data Olahan Penelitian Lapangan, 2016

Berdasarkan tabel IV.12 diatas, dari hasil penilaian total skor masing-masing variabel diatas, maka diketahui bahwa responden menilai Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru cukup puas. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor pada keseluruhan variabel *The Work Itself* (pekerjaan itu sendiri), *Quality of Supervision* (kualitas pengawasan), *Relationship with co-workers* (hubungan dengan rekan kerja), *Promotion opportunities* (peluang promosi), *Pay*

(bayaran), yaitu 264 poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor keseluruhan variabel yang menyebutkan cukup puas apabila skor penilaian adalah 203 – 265. Dari hasil dapat dilihat bahwa karyawan cukup puas terhadap manajemen.

Dari penjelasan diatas, terdapat lima dimensi kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru. Dari lima dimensi kepuasan kerja tersebut terdapat dimensi yang paling berpengaruh, dimensi yang paling terendah yaitu pertumbuhan dengan skor 20 poin, kecukupan bayaran dengan skor 19 poin, dukungan sosial dengan skor 20 poin dan kenaikan jabatan 21 poin dengan hasil cukup puas.

4.4 Upaya Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* Hotel Grand Tjokro Pekanbaru

Upaya-upaya yang dapat dilakukan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar dapat bersedia bekerja bersama demi tercapainya tujuan bersama ini terdapat empat macam, yaitu :

1. Kerja yang menantang secara mental
Pada umumnya, individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik tentang seberapa baik kerja mereka. Karakteristik yang seperti ini membuat kerja lebih menantang secara mental.
2. Penghargaan yang sesuai
Karyawan menginginkan sistem bayaran dan kebijakan promosi yang adil, dan selaras dengan harapan-harapan mereka. Ketika bayaran dan kebijakan promosi di anggap adil, sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual, dan

standar bayaran masyarakat. Kemungkinan akan terciptanya kepuasan.

3. Kondisi kerja yang mendukung
Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerja mereka untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa karyawan lebih menyukai lingkungan fisik yang nyaman atau tidak berbahaya. Selain itu sebagian besar karyawan lebih menyukai bekerja relatif dekat dengan rumah, dengan fasilitas yang relatif modern dan bersih, serta dengan peralatan yang memadai.
4. Rekan Sekerja yang mendukung
Untuk sebagian besar karyawan, kerja juga memenuhi kebutuhan interaksi sosial oleh karena itu, tidak mengherankan bahwa memiliki rekan-rekan kerja yang ramah, membantu, dan suportif mampu menaikkan produktivitas kerja serta dapat meningkatkan kepuasan kerja. Perilaku atasan seseorang juga merupakan faktor penentu kepuasan yang utama. Penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan karyawan meningkat ketika pengawasan langsung adalah orang yang pengertian dan ramah, memberikan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat atau keluhan karyawan dan menunjukkan kepedulian dalam diri mereka.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil uraian penelitian yang telah penulis bahas pada bab diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan tentang kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru sebagai berikut:

- a. Diketahui kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru yaitu cukup puas. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan jumlah total skor masing-masing indikator variabel penelitian yang berjumlah 264 poin. Ada beberapa indikator terendah menurut karyawan *Food and Beverage Service Department* yaitu: indikator pertumbuhan, dukungan sosial, kenaikan jabatan dan kecukupan bayaran. Namun Secara keseluruhan responden menilai analisis kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru cukup puas.
- b. Diketahui upaya dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di Hotel Garnd Tjokro Pekanbaru adalah kerja yang menantang secara mental, penghargaan yang sesuai, kondisi kerja yang mendukung, rekan sekerja yang mendukung.

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberi saran-saran sebagai berikut:

- a. Agar pihak manajemen Hotel Grand Tjokro Pekanbaru dapat memperhatikan kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* yang menjadi penentu kepuasan kerja karyawan. Dengan memperhatikan peluang promosi kenaikan jabatan, hal ini diharapkan agar karyawan merasa apa yang mereka kerjakan diperhatikan dan dihargai, dan agar karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja. Hal ini akan mendorong kinerja dan loyalitas yang tinggi, serta hasil pekerjaan yang dilakukan bisa memuaskan perusahaan.

- b. Agar pihak manajemen Hotel Grand Tjokro Pekanbaru lebih menanggapi keluhan karyawan atas kecukupan bayaran yang mereka terima seharusnya sesuai dengan beban pekerjaan yang mereka kerjakan, dengan memperhatikan tingkat kesejahteraan karyawannya dengan memberikan mereka penjelasan mengenai bonus dan tunjangan-tunjangan lainnya. Dan memperbaiki Perbaikan kualitas pengawasan, karena setiap karyawan mengharapkan pemimpin seorang yang pengertian dan ramah, memberikan pujian untuk kinerja yang baik, dan memberikan dukungan sosial serta mendengarkan pendapat atau keluhan karyawan dan menunjukkan kepeduliannya. Hal ini juga berdampak pada pelayanan yang akan mereka berikan kepada tamu menjadi lebih bagus dan bisa melayani tamu dengan baik sehingga tamu merasa puas.
- c. Agar pihak manajemen Hotel Grand Tjokro Pekanbaru dapat mengetahui upaya dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* adalah kerja yang menantang secara mental, penghargaan yang sesuai, kondisi kerja yang mendukung, rekan sekerja yang mendukung.

Daftar Pustaka

- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bungin, Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta ilmu-ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Kusmayadi dan Sugiarto, Endar. 2000. *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Luthans, 2006. *Perilaku organisasi*, Edisi 10. Yogyakarta : Andi.

- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta : Andi
- Mondy, R.Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga
- Nuraini, T. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Yayasan Ainisyam
- Rivai,Veithzal. 2004. *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori ke praktik*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Robbins, dan Judge, Timothy. 2007. *Perilaku Organisasi*, edisi 12. Jakarta : Salemba Empat.
- Soekresno, dan Pendit. 2004. *Petunjuk praktek pramusaji food & beverage service*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sofyandi, Herman. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner, dan Proses Analisis Data Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: CAPS.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suwatno dan Priansa. 2011. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Usman dan Akbar. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta :PT Bumi Aksara.
- Wibowo. 2013. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Widanaputra,dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.