

**KEPUASAN KERJA KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE*
DEPARTMENT DI TURI BEACH RESORT BATAM**

Mellyana Soraya, Musadad

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata-Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

ABSTRACT

This reseach aim to determine employee satisfaction at Turi Beach Resort Batam. Which consists of seven dimensions which are reward, jobitself, promotion opportunity, supervision, co-worker, job condition and job security. The research method used in this research is descriptive quantitative method. The population of this research is all staff of food and beverage service department at Turi Beach Resort Batam. In this study the researchers did not use the sample, because in this study the researchers used all members of the population of 34 people's. Data collection techniques in this study using questionnaires and interviews. The data analysis technique used is Importance Performance Analysis (IPA) or analysis of the level of importance and performance or employee satisfaction is done by comparing expectations and reality of the responses of respondents. Based on the research conducted, the results of data processing showed a higher expectation rate compared to the reality level, where all the average show the level of satisfaction between reality and expectations of respondents smaller than 100%, with percentage 88.00% then in the interpretation of satisfaction level according to the IPA method is not satisfactory.

Keyword: Work satisfaction, employee, F&BService

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi telah memberi warna dalam bisnis pariwisata khususnya dunia pariwisata di Indonesia. Indonesia memiliki kesempatan untuk menjadi salah satu tujuan wisata, pengelolaan pada objek-objek wisata perlu dilakukan secara professional agar mutu dan kualitas tetap terjaga, dalam hal ini dibutuhkan koordinasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat dalam pengelolaan di sektor pariwisata. Tidak hanya itu pariwisata Indonesia juga diharapkan dapat dan mampu menjadi penghasil devisa terbesar bagi Negara Indonesia yang dapat mendorong perkembangan dunia wisata dan perhotelan.

Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86, 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.

Salah satu resort berbintang 4 di Batam adalah Turi Beach Resort yang beralamatkan di jalan hang lekiu, Nongsa, Batam, Indonesia. Turi Beach Resort yang berdiri pada tanggal 2 juni 1989 ini terletak pada bagian timur laut batam. Sangat mudah bagi para wisatawan Singapore dan lokal untuk mengunjungi Turi Beach Resort. Para wisatawan singapore yang ingin berlibur ke Turi Beach Resort hanya memerlukan waktu tempuh 35 menit dari tanah merah ferry terminal Singapore ke nongsa Ferry Terminal Batam dengan menggunakan ferry. Beda halnya dengan para wisatawan yang menggunakan pesawat udara, mereka hanya memerlukan waktu tempuh 15 menit dari bandara Hang

Nadim Batam untuk tiba di Turi Beach Resort. Dengan adanya ferry terminal nongsa batam, hal ini sangat mempermudah para wisatawan mancanegara khususnya Singapore untuk berkunjung ke Turi Beach Resort.

Turi Beach Resort juga memiliki pantai yang luas dengan view yang indah. Tidak cukup dengan itu, Turi beach resort juga memiliki jembatan yang panjangnya 200m kearah laut yang membedakan Turi Beach Resort dengan resort-resort lainnya yang ada di Batam, jembatan ini disebut dengan "jetty", jetty menjadi salah satu icon turi yang menarik minat para tamu untuk berlibur ke Turi Beach Resort, tak heran jika banyak wisatawan yang mengabadikan moment mereka disepanjang jetty, hal tersebut menjadi salah satu faktor yang dapat menarik minat wisatawan untuk berlibur ke Turi Beach Resort, tidak sedikit wisatawan yang ingin berlibur ke turi bahkan kembali lagi ke turi

Tidak hanya bergerak didalam bidang pelayanan jasa yang hanya sekedar menerima tamu untuk menginap, Turi Beach Resorts Batam juga menyediakan fasilitas pendukung. Fasilitas tersebut adalah segala hal yang merupakan sarana pokok dan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang secara sengaja disediakan oleh pihak hotel untuk dipergunakan, salah satunya adalah *Food and Beverage Service* yang merupakan suatu department yang sangat penting dalam mendatangkan keuntungan, tamu yang berkunjung ke hotel tidak hanya memerlukan kamar, tapi juga makanan dan minuman serta pelayanan prima yang diberikan oleh bagian *Food and Beverage Service*. *Food And Beverage Service* merupakan bagian yang bertugas melayani tamu dalam penyajian makanan dan minuman. Di dalam *Food And Beverage Service* di Turi Beach Resort Batam terdapat lagi beberapa *section*

seperti *restoran, bar, room service, banquet, dan steward.*

Berikut penulis paparkan data jumlah karyawan *Food And Beverage Department* Turi Beach Resort dari tahun 2013-2018.

Tabel 1.3.
Jumlah Karyawan *Food And Beverage Service*
Di Turi Beach Resort dari tahun 2015-2018

No	Tahun	Jumlah karyawan
1	2015	40 orang
2	2016	39 orang
3	2017	39 orang
4	2018	34 orang

Sumber:HRD Turi Beach Resort Batam, 2018.

Berdasarkan data dari tabel 1.3 dapat di lihat karyawan yang bekerja di bagian *Food And Beverage Service* Turi Beach Resort dalam 4 (empat) tahun terakhir tidak mengalami peningkatan, yang dimana jumlah karyawannya pada 4 (empat) tahun terakhir mengalami penurunan di setiap tahunnya.

Suatu perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan wajib untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Sikap negatif seorang karyawan sangatlah berdampak bagi pihak hotel. Karyawan yang tidak mendapat kepuasan kerja tidak dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik yang akanberlanjut dengan keluarnya karyawan dari suatu perusahaan tersebut. Keluarnya karyawan dari , sehingga karyawan yang beke rja di *Food And Beverage Service* jumlahnya sama dengan tahun 2017 akhir.

Dari latar belakang permasalahan diatas maka perlu di cermati tentang bagaimana seharusnya pihak perusahaan (hotel) memberikan

perusahaan merupakan cara mengungkapkan ketidakpuasaan yang dapat merugikan perusahaan. Hal itu merupakan salah satu bentuk dari ketidakpuasaan yang dapat merugikan perusahaan. Perusahaan harus menghabiskan biaya untuk mencari karyawan baru sebagai penggantinya. Untuk mengetahui lebih lanjut, maka akan dipaparkan tingkat perputaran karyawan pada Turi Beach Resort Batam dari tahun 2015-2018

Tabel 1.4.
Tingkat Perputaran Karyawan
Food And Beverage Service
Department di Turi Beach Resort
Batam dari tahun 2015-2018

No	Tahun	Jumlah Karyawan Awal	Masuk	Keluar	Jumlah Karyawan Akhir
1	2015	40	2	3	39
2	2016	39	1	1	39
3	2017	39	2	7	34
4	2018	34	-	-	-

Sumber: HRD Turi Beach Resort Batam, 2018.

Berdasarkan dari data di atas dapat dilihat jumlah karyawan yang masuk pada tahun 2015 berjumlah 2 orang, dan yang keluar berjumlah 3 orang, pada tahun 2016 jumlah karyawan yang masuk mengalami penurunan sama halnya dengan karyawan yang keluar di tahun 2016, selanjutnya di tahun 2017 karyawan yang masuk berjumlah 2 orang, sedangkan karyawan yang keluar meningkat sebanyak 7 orang. Di tahun 2018 awal belum terdapat perputaran karyawan

perhatian lebih pada kepuasan kerja karyawannya guna untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawannya demi tercapainya tujuan hotel tersebut. Dari permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Kepuasan Kerja Karyawan**”

Food and Beverage Service Department di Turi Beach Resort Batam

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Turi Beach Resort Batam?
2. Bagaimana upaya manajemen dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service* di Turi Beach Resorts Batam?

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service* di Turi Beach Resorts Batam?
2. Bagaimana upaya manajemen dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service* di Turi Beach Resorts Batam?

1.4 Batasan Masalah

Agar Pembahasan terfokus pada topik penelitian, maka penulis membatasi permasalahan hanya sampai pada kepuasan kerja karyawan *Food And Beverage Service* di Turi Beach Resorts Batam.

1.5 Tujuan Penelitian

Mengutip dari rumusan masalah di atas maka diharapkan dengan melakukan penelitian ini mencapai tujuan yang diinginkan yaitu :

1. Mengetahui kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service* di Turi Beach Resorts Batam?
2. Mengetahui upaya manajemen dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service* di Turi Beach Resorts Batam?

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam dunia perhotelan mengenai kepuasan kerja karyawan *Food And Beverage Service*. Dan juga penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis tentang bagaimana cara melakukan penelitian yang baik.
2. Bagi Perusahaan, Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen *Food And Beverage Service* di Turi Beach Resorts Batam untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
3. Bagi Peneliti Lanjutan, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan perbandingan bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian serupa

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja

2.1.1 Definisi kepuasan kerja

Robbins & Coulter (2009:301) menyebutkan bahwa, “*job satisfaction refers to a person’s general attitude toward his or her job* (kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya). Wexley dan Yukl, 2005 berpendapat, kepuasan kerja adalah “cara seorang pekerja merasakan pekerjaannya”. Sedangkan pendapat Vroom, “kepuasan kerja adalah reaksi dari para pekerja terhadap peran yang mereka mainkan dalam pekerjaan mereka” (1967). Tidak jauh berbeda, menurut Gibson, Ivancevich, & Donnley (1993),

2.1.2 Dimensi kepuasan kerja

Kepuasan kerja ini menunjukkan adanya suatu kesesuaian antara harapan dan kenyataan tentang pekerjaannya.

Kepuasan kerja ini juga berlaku bagi individu ataupun kelompok. Menurut Ivancevich, Konopaske & Matteson 2006(dalam Edison 2016). Kepuasan kerja memiliki beberapa dimensi dominan:

1. Imbalan
2. Pekerjaan Itu Sendiri
3. Peluang Promosi
4. Supervisi
5. Rekan Kerja
6. Kondisi Pekerjaan
7. Keamanan Pekerjaan

Keyakinan bahwa posisi seseorang relative aman dan ada peluang untuk dapat terus bekerja dalam organisasi.

2.1.3 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).

1. Dampak terhadap Produktivitas
2. Dampak terhadap ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja
3. Dampak terhadap kesehatan

2.1.4 Respon terhadap Ketidakpuasan Kerja

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

1. Keluar (*exit*)
2. Aspirasi (*voice*)
3. Kesetiaan (*loyalty*)
4. Pengabaian (*neglect*)

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (*human resources management*) adalah suatu rangkaian aktifitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajemen memiliki peran besar dalam

mengarahkan orang-orang yang ada di dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Memang sudah menjadi tujuan umum bagian MSDM untuk mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (*company value*) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang. (Irhah Fahmi 2016:1)

2.3 Hotel

2.3.1 Definisi Hotel

Menurut SK Menhub RI No. PM.10/PW301/PHB-77, Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.

Dalam (Sulastiyono 1999:5) Pengertian hotel menurut *Hotel Proprietors Act, 1956* adalah Hotel merupakan salah satu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

United State Lodging Industry, bahwa yang utama hotel terbagi menjadi 4 jenis yaitu :

1. *Transient Hotel*,
2. *Residential Hotel*,
3. *Resort Hotel*,
4. *Bussines Hotel*,

2.3.2 Klasifikasi Hotel

Menurut Bagyono (2007:73) hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kategori, yaitu :

1. Luas dan jumlah kamar

- a. Hotel kecil (*small hotel*)
 - b. Hotel menengah (*above average hotel*)
 - c. Hotel besar (*Large hotel*)
2. Jenis tamu yang menginap
- a. Hotel keluarga (*Family Hotel*)
 - b. Hotel bisnis (*Bussnies Hotel*)
 - c. Hotel wisata (*Tourist Hotel*)
 - d. Hotel transit (*Transit Hotel*)
 - e. Hotel perawatan kesehatan (*Cure Hotel*)
 - f. Hotel Konvensi (*Convention Hotel*)
3. Lama tamu menginap
- a. *Transient hotel*,
 - b. *Semi-residential hotel*,
 - c. *Residential hotel*,
4. Lokasi
- a. *Mountain hotel*,
 - b. *Beach hotel*,
 - c. *City hotel*,
 - d. *Highway hotel*,
 - e. *Airport hotel*,
 - f. *Resort hotel*,
5. Lamanya buka dalam setahun
- a. *Seasonal hotel*,
 - b. *Year-round hotel*,
6. Berdasarkan tarif kamar
- a. *Economy class hotel*,
 - b. *First class hotel*,
 - c. *Deluxe/luxury hotel*,
7. Menurut bintang (*Star*)
Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM. 10/ P.V.301 /Pht/77 tanggal 22 Desember 1977 tentang peraturan industri perhotelan dan klasifikasi hotel antara lain ditentukan menurut bintang, yaitu mulai dari bintang satu hingga lima. Perbedaan tersebut terlihat pada fasilitas, peralatan, dan mutu serta standar pelayanan. Penentuan kelas atau bintang diadakan setiap tiga tahun sekali dan ditetapkan oleh Keputusan Direktur Jendral

Priwisata dalam bentuk sertifikat.

8. Unsur atau komponen harga kamar (*Type of plan*)
- a. *European plan hotel* (EP),
 - b. *Continental plan hotel* (CP),
 - c. *Modified American plan hotel* (MAP),
 - d. *Full American plan* (FAP),

2.4 Food And Beverage

2.4.1 Pengertian *Food And Beverage*

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 makanandan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dan para tamu yang tinggalmaupun tidak dihotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta professional (soekresno dan pendit 2004).

2.4.2 Pembagian *Food And Beverage* Department

Food And Beverage Department terbagi menjadi 2 bagian, yaitu *Food And Beverage Service* dan *Food And Beverage Product*.

1. *Food And Beverage Service*

Food And Beverage Service merupakan salah satu departemen yang sangat penting, sebab menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang datang ke hotel tidak hanya memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidang atau *Food and Beverage Service*.

Pada dasarnya seksi-seksi itu terdiri dari:

- a. Restoran
- b. Bar
- c. Banquet
- d. Steward

2. Food And Beverage Product

2.4.3 Fungsi Food And Beverage Service

Adapun beberapa Fungsi Food And Beverage Service menurut (Mertayasa 2012:3) yaitu :

1. Melayani makanan dan minuman,
2. Mendatangkan dan meningkatkan
3. Memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan diFood And Beverage.

2.4.4 Fungsi Food And Beverage Service

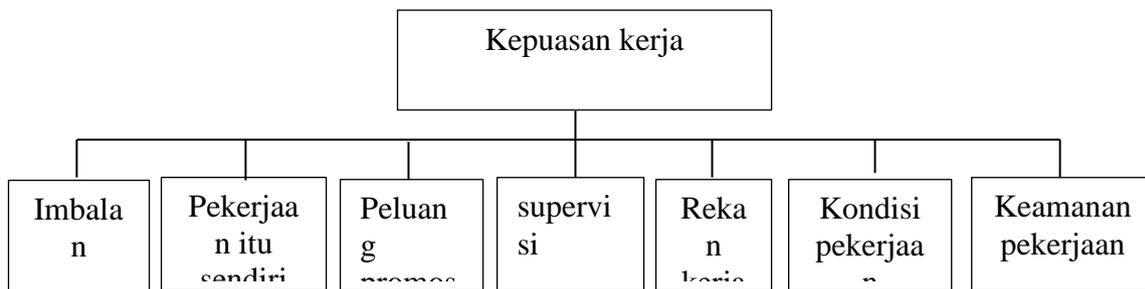
Adapun beberapa Fungsi Food And Beverage Service menurut (Mertayasa 2012:3) yaitu :

4. Melayani makanan dan minuman,
5. Mendatangkan dan meningkatkan
6. Memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan diFood And Beverage

2.4.5 Memberikan Pelayanan dan menjaga hubungan yang baik Tujuan Food And Beverage

1. Menjual makanan dan minuman.
2. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas.
3. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya

2.5 Kerangka Pemikiran



**BAB III
METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan

instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk mengkaji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2015:14)

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Turi Beach Resort Batam, yang beralamat di Jl. Hang Lekiu Nongsa Batam, Kepulauan Riau 29465.

Telp : +62 778 761 080

Fax : +62 778 761 279

Email :

reservations@turibeach.com

Website :

www.turibeachresortbatam.com

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam waktu 6 bulan, yakni yang dimulai dari bulan Januari 2018 sampai dengan Juni 2018.

3.3 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2015:117).

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *Food And Beverage Service Department* Turi Beach Resort Batam, Dalam penelitian ini peneliti tidak menggunakan sampel, karena dalam penelitian ini peneliti menggunakan seluruh anggota populasi yang berjumlah 34 Orang.

3.4 Jenis Data dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

3.4.2 Data Sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

b. Kuesioner

c. Dokumentasi

3.6 Operasional Variabel

Tabel 3.1

Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengumpulan Data
Kepuasan Kerja	Imbalan	1. Jumlah imbalan 2. Imbalan yang sesuai	Wawancara Kuesioner Dokumentasi
	Pekerjaan itu sendiri	1. Pekerjaan yang menarik 2. Kesempatan Untuk Belajar 3. Tanggung jawab	
	Peluang Promosi	1. Peluang kenaikan jabatan	

		2. Informasi seputar promosi jabatan 3. Kesempatan mengikuti pelatihan.	
	Supervisi	1. Teknik supervisi 2. Keterampilan interpersonal	
	Rekan Kerja	1. Rekan kerja yang bersahabat 2. Kerjasama antar karyawan 3. Rekan kerja yang kompeten	
	Kondisi Pekerjaan	1. Kondisi kerja yang nyaman 2. Kebersihan tempat kerja 3. Lingkungan kerja yang mendukung produktivitas	
	Keamanan Pekerjaan	1. Karyawan merasa aman saat bekerja 2. Keamanan pada lingkungan	

Sumber :Olahan Penelit iberdasarkan teori Gibson, Ivancevich, &Donnelly 1993.

3.7 Teknik Pengukuran Data

3.8 Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (sugiyono,2015:134).

Tabel 3.2
Skala Likert

Kriteria	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu- Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber :Sugiyono,(

2015:135)

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan karyawan (Martila dan James) dalam (Supranto,2011) Penelitian tingkat kepuasan/hasil penelitian kinerja maka dihasilkan suatu perhitungan berdasarkan tingkat kepuasan antara harapan dan kenyataan mengenai kepuasan kerja karyawan. Menurut Supranto (2011), tingkat kepuasan adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kenyataan pelaksanaan, dengan rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kepuasan

Dalam Metode IPA oleh Martila dan James, jika tingkat kepuasan <

- 0 – 32 % = Sangat tidak puas
- 33– 65 % = Tidak puas
- 66– 99% = Kurang puas

Bab IV

Hasil Penelitian dan pembahasan

Berikut adalah hasil skor rekapitulasi dari tanggapan responden berdasarkan harapan dan kenyataan sebelum bekerja maupun setelah bekerja di *food and*

Xi = Skor penilaian tingkat kenyataan

Yi = Skor penilaian tingkat harapan

$$X = \frac{\sum xi}{n}$$

$$Y = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata penilaian tingkat kenyataan

Y = Skor rata-rata penilaian tingkat harapan

$\sum xi$ = Jumlah skor tingkat kenyataan

$\sum yi$ = Jumlah skor tingkat harapan

n = Jumlah responden

Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kepuasan :

1. Apabila kenyataan (persepsi) dibawah harapan maka pelanggan/karyawan akan kecewa dan tidak puas (Supratno, 2006)
2. Apabila kenyataan (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan/karyawan akan puas, sedangkan apabila kenyataan (persepsi) melebihi harapan maka pelanggan/karyawan akan sangat puas (Supratno).

Kriteria penilaian tingkat kepuasan pelanggan metode IPA :

1. Tingkat kepuasan karyawan > 100% maka sangat memuaskan.
2. Tingkat kepuasan = 100% maka telah memuaskan.
3. Tingkat kepuasan < 100% maka belum memuaskan.

100% dapat dijelaskan lagi sebagai berikut:

beverage department turi beach resort batam.

Tabel 4.15.

Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Harapan dan Kenyataan Responden

No	Pernyataan Sub Variabel	Kenyataan	Harapan
1.	Imbalan		
Total Skor		256	293
2.	Pekerjaan Itu Sendiri		

Total Skor	383	427
3.	Peluang Promosi	
Total Skor	305	402
4.	Supervisi	
Total Skor	252	277
5.	Rekan Kerja	
Total Skor	400	445
6.	Kondisi Pekerjaan	
Total Skor	375	421
7.	Keamanan Pekerjaan	
Total Skor	272	284
Total Skor Keseluruhan	2243	2549

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Dari Tabel 4.15 diatas dapat dijelaskan bahwa rekapitulasi hasil skor tanggapan responden berdasarkan pernyataan dari setiap sub variabel. total skor dari sub variabel imbalan berdasarkan kenyataan berjumlah 256 dan total skor berdasarkan harapan berjumlah 293. Pada sub variabel pekerjaan itu sendiri total skor berdasarkan kenyataan berjumlah 383 dan total skor berdasarkan harapan berjumlah 427. Pada Sub Variabel peluang promosi menunjukkan total skor berdasarkan kenyataan berjumlah 305 dan total skor berdasarkan harapan berjumlah 402. Pada Sub Variabel supervisi menunjukkan total skor berdasarkan kenyataan berjumlah 252 dan total skor berdasarkan harapan berjumlah 277. Selanjutnya pada sub variabel rekan kerja total skor berdasarkan kenyataan berjumlah 400 dan total skor berdasarkan harapan berjumlah 445. Pada sub variabel kondisi pekerjaan menunjukkan total skor berdasarkan kenyataan berjumlah 375 dan total skor berdasarkan harapan berjumlah 421. Dan yang terakhir pada sub variabel keamanan pekerjaan menunjukkan total skor berdasarkan kenyataan berjumlah

272 dan total skor berdasarkan harapan berjumlah 284. Maka dapat disimpulkan bahwa total skor harapan lebih besar dibandingkan total skor kenyataan dengan jumlah keseluruhan total skor pada harapan 2549 dan total skor keseluruhan jumlah kenyataan 2243. Sehingga dapat diartikan bahwa besarnya harapan karyawan terhadap Turi Beach Resort.

4.3 Perbandingan Tingkat Kepuasan Antara Harapan dan Kenyataan Kepuasan Kerja Karyawan *Food And Beverage Service Department* di Turi Beach Resort

Variabel kepuasan kerja meliputi imbalan, pekerjaan itu sendiri, peluang promosi, supervisi, rekan kerja, kondisi pekerjaan, serta keamanan pekerjaan. Hasil skor jawaban masing-masing item pernyataan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kenyataan seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.16.
Tingkat Kepuasan Antara Kenyataan dan Harapan

Pernyataan sub variabel	Kenyataan	Harapan	X	Y	Tingkat kesesuaian
Imbalan	256	293	7,53	8,62	87,37%
Pekerjaan Itu Sendiri	383	427	11,26	12,56	89,70%
Peluang Promosi	305	402	8,97	11,82	75,87%
Supervisi	252	277	7,41	8,15	90,97%
Rekan Kerja	400	445	11,76	13,09	89,89%
Kondisi Pekerjaan	375	421	11,03	12,38	89,07%
Keamanan Pekerjaan	272	284	8,00	8,35	95,77%
Total Skor keseluruhan	2243	2549	65,97	74,97	88,00%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel 4.16 diatas dapat dijelaskan bahwa berdasarkan hasil pengolahan data, dihasilkan nilai tingkat kepuasan kerja karyawan, pada setiap variabel menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan angka lebih kecil dari 100%.

Berikut penjelasan tabel 4.16 berdasarkan sub variabel.

4.4.1 Tingkat Kepuasan Antara Kenyataan dan Harapan Karyawan Mengenai Imbalan di Turi Beach Resort Batam.

Dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa pernyataan sub variabel imbalan menunjukkan tingkat kepuasan yang berjumlah 87,37%, maka dalam kriteria penilaian tingkat kepuasan karyawan menurut metode IPA, jika tingkat kepuasan lebih kecil dari 100% maka dinyatakan belum memuaskan. Responden merasa kurang puas terhadap imbalan yang diberikan oleh pihak perusahaan, karyawan merasa imbalan yang diberikan tidak sebanding dengan beban kerja, karyawan merasa bahwa kinerjanya kurang diperhatikan dan dihargai oleh perusahaan hal ini tentunya berdampak pada kinerja karyawan. Dalam hal ini beberapa karyawan mengungkapkan ketidakpuasannya dengan cara mengundurkan diri, dan beberapa karyawan masi bertahan untuk sementara waktu sambil menunggu kebijakan dari perusahaan mengenai imbalan yang mereka terima.

tingkat kepuasan antara kenyataan dan harapan karyawan mengenai pekerjaan itu sendiri adalah karyawan belum puas yang di sebabkan upah tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan *Food and Beverage Service Department* di Turi Beach Resort Batam.

4.4.2 Tingkat Kepuasan Antara Kenyataan dan Harapan Karyawan Mengenai Pekerjaan Itu Sendiri di Turi Beach Resort Batam.

Dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa pernyataan sub variabel pekerjaan itu sendiri menunjukkan tingkat kepuasan yang berjumlah 89,70%, maka dalam kriteria penilaian tingkat kepuasan karyawan menurut metode IPA, jika

tingkat kepuasan lebih kecil dari 100% maka dinyatakan belum memuaskan. karyawan mengenai pekerjaan itu sendiri adalah karyawan belum puas yang di sebabkan tidak adanya pembaharuan yang dilakukan oleh manajemen terhadap aktivitas pekerjaan yang dilakukan karyawan, yang menyebabkan karyawan merasa jenuh terhadap pekerjaannya.

4.4.3 Tingkat Kepuasan Antara Kenyataan dan Harapan Karyawan Mengenai Peluang Promosi di Turi Beach Resort Batam.

Dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa pernyataan sub variabel peluang promosi menunjukkan tingkat kepuasan yang berjumlah 75,87%, maka dalam kriteria penilaian tingkat kepuasan karyawan menurut metode IPA, jika tingkat kepuasan lebih kecil dari 100% maka dinyatakan belum memuaskan. Responden merasa kurang puas mengenai peluang promosi karena perusahaan dianggap kurang memperhatikan karyawannya, karyawan tentunya berharap mendapatkan posisi yang lebih baik daripada yang mereka jalani sekarang karena itu mereka membutuhkan informasi seputar promosi jabatan, informasi seputar pelatihan serta peluang dalam kenaikan jabatan dari perusahaan. Perusahaan di anggap tidak memberikan kesempatan untuk maju kepada karyawannya. Hal ini dapat berdampak pada keluarnya karyawan dari suatu perusahaan.

Hal ini dikarenakan pihak manajemen tidak menyebarluaskan informasi mengenai peluang promosi kenaikan jabatan kepada karyawan yang telah lama bekerja di *Food and Beverage Service Department* di Turi Beach Resort Batam.

4.4.4 Tingkat Kepuasan Antara Kenyataan dan Harapan Karyawan Mengenai Supervisi di Turi Beach Resort Batam.

Dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa pernyataan sub variabel supervisi menunjukkan tingkat kepuasan yang berjumlah 90,97%, maka dalam kriteria penilaian tingkat kepuasan karyawan menurut metode IPA, jika tingkat kepuasan lebih kecil dari 100% maka dinyatakan belum memuaskan. Responden merasa kurang puas mengenai supervisi/pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan mereka, dikarenakan pimpinan kurang peduli terhadap apa yang telah dikerjakan oleh karyawannya. Dalam hal ini karyawan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja. Seorang Pimpinan diharapkan lebih peduli dan dapat mendekati diri pada karyawan, karena dengan cara itu karyawan merasa mendapat dukungan dari pimpinan serta merasa lebih diperhatikan oleh pimpinan.

hasil kuesioner dan wawancara, tingkat kepuasan antara kenyataan dan harapan karyawan mengenai supervisi adalah belum memuaskan dikarenakan pimpinan kurang peduli terhadap apa yang telah dikerjakan oleh karyawannya. Karena itu karyawan merasa tidak mendapat dukungan dari pimpinan serta merasa tidak diperhatikan oleh pimpinan.

4.4.5 Tingkat Kepuasan Antara Kenyataan dan Harapan Karyawan Mengenai Rekan Kerja di Turi Beach Resort Batam.

Dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa pernyataan sub variabel rekan kerja menunjukkan tingkat kepuasan yang berjumlah 89,89%, maka dalam kriteria penilaian tingkat kepuasan karyawan menurut metode IPA, jika tingkat kepuasan lebih kecil dari 100% maka dinyatakan belum memuaskan. Responden merasa kurang puas terhadap rekan sekerjanya. Dalam suatu pekerjaan tentunya diperlukan kerjasama yang baik antar karyawan. Kesalahpahaman yang sering kali

terjadi serta masalah-masalah kecil yang sering kali timbul di antara mereka tentunya berdampak buruk bagi suatu hubungan sesama rekan kerja.

karyawan mengenai rekan Kerja adalah belum memuaskan. Dalam suatu pekerjaan diperlukan kerjasama yang baik antar karyawan. Tetapi dalam suatu pekerjaan juga sering kali terjadi Kesalahpahaman dalam bekerja di antara karyawan-karyawan yang dapat berdampak buruk bagi suatu hubungan sesama rekan kerja.

4.4.6 Tingkat Kepuasan Antara Kenyataan dan Harapan Karyawan Mengenai Kondisi Pekerjaan di Turi Beach Resort Batam.

Dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa pernyataan sub variabel kondisi pekerjaan menunjukkan tingkat kepuasan yang berjumlah 89,07%, maka dalam kriteria penilaian tingkat kepuasan karyawan menurut metode IPA, jika tingkat kepuasan lebih kecil dari 100% maka dinyatakan belum memuaskan. Responden merasa kurang puas terhadap kondisi pekerjaannya. Kondisi pekerjaan merupakan salah satu point yang terpenting, kondisi pekerjaan yang buruk dapat berpengaruh buruk pula pada kinerja karyawan. Karyawan tentunya mengharapkan kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan bersih untuk mendukung kinerjanya. Perusahaan diharapkan lebih memperhatikan seputar kondisi pekerjaan,

tingkat kepuasan antara kenyataan dan harapan karyawan mengenai Kondisi Pekerjaan adalah belum memuaskan. Kondisi pekerjaan merupakan salah satu point yang terpenting, kondisi pekerjaan yang buruk dapat berpengaruh buruk pula pada kinerja karyawan. Karyawan tentunya mengharapkan kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan bersih untuk mendukung kinerjanya.

4.4.7 Tingkat Kepuasan Antara Kenyataan dan Harapan Karyawan Mengenai Keamanan pekerjaan di Turi Beach Resort Batam.

Dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa pernyataan sub variabel keamanan pekerjaan menunjukkan tingkat kepuasan yang berjumlah 95,77%, maka dalam kriteria penilaian tingkat kepuasan karyawan menurut metode IPA, jika tingkat kepuasan lebih kecil dari 100% maka dinyatakan belum memuaskan. Responden merasa kurang puas terhadap keamanan pekerjaan, keamanan pekerjaan merupakan point yang harus diperhatikan. Seorang karyawan tentunya menginginkan tempat kerja yang dapat menjamin keamanan baginya dalam melakukan pekerjaan. Mengingat Turi Beach adalah sebuah resort yang menyatu pada alam dan berada di sepanjang timur laut pulau batam serta jauh dari keramaian, pihak perusahaan tentunya harus selalu memantau dan memastikan keamanan pada karyawannya, baik itu keamanan pada saat mereka bekerja atau keamanan pada lingkungan sekitar.

Hal tersebut diperkuat dari hasil karyawan mengenai Keamanan pekerjaan adalah belum memuaskan. Hal ini dikarenakan kondisi resort yang menyatu pada alam dan kurang terpantaunya keamanan di sekitar lingkungan kerja.

4.4.8 Keseluruhan Tingkat Kepuasan antara Kenyataan dan Harapan Karyawan *Food And Beverage* Turi Beach Resort Batam.

Dari keseluruhan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah total keseluruhan tingkat kepuasan antara kenyataan dan harapan terhadap semua pernyataan pada sub variabel imbalan, pekerjaan itu sendiri, peluang promosi, supervisi, rekan kerja, kondisi pekerjaan, dan keamanan pekerjaan

berjumlah 88,00%, jumlah ini menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan dalam persentase <100%. Maka dalam kriteria penilaian tingkat kepuasan karyawan menurut metode IPA, jika tingkat kepuasan karyawan lebih kecil dari <100% maka dinyatakan belum memuaskan.

4.5 Upaya Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan *Food And Beverage Service* Turi Beach Resort Batam.

Kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan. Karena jika karyawan merasa puas maka karyawan tersebut akan bekerja dengan sepenuh hati serta berusaha menjalankan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya, Dengan memperhatikan kebutuhan karyawan, maka seorang karyawan juga akan memperhatikan apa yang menjadi tuntutan perusahaan yang tentunya berdampak baik terhadap perusahaan.

Dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, tentunya perusahaan memiliki upaya-upaya dalam peningkatannya, hal ini sangat diperlukan agar karyawan merasa diperhatikan dan tetap bersedia menjalin kerjasama demi tercapainya tujuan bersama. Adapun upaya-upaya yang dilakukan Turi Beach Resort Batam dalam meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawannya adalah memberikan complimentary cake kepada karyawan yang berulang tahun, melakukan pengundian kupon kamar hotel(*full occupancy*), sistem pengajian yang tidak lewat dari akhir bulan, memfasilitasi transportasi antar jemput karyawan serta memperhatikan keluhan karyawan.

Kerja Karyawan *Food And Beverage Service* adalah memberikan complimentary cake kepada karyawan

yang berulang tahun, melakukan pengundian kupon kamar hotel (*full occupancy*), sistem pengajian yang tidak lewat dari akhir bulan, memfasilitasi transportasi antar jemput karyawan serta memperhatikan keluhan karyawan. Hal ini diharapkan dapat Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan *Food And Beverage Service* Turi Beach Resort Batam.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- 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.
- Edison, Emron, Yohny, Anwar dan Imas, Komariyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, Irham. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Cetakan Kesatu. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food And Beverage Service Oprational*. Yogyakarta: Andi.
- Rachmawati, Ike Kusdyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Robbins, dan Judge, Timothy. 2007. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sofyandi, Herman. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soekresno, dan Pendit. 2004. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif ,Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Cetakan kesatu. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Supratno. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rhenika Cipta.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Suwatno, dan Priansa. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- <http://adaddanuartablogspot.blogspot.co.id/2014/11/kepuasan-kerja-menurut-parahli.html>