

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

**Oleh : Naura Athiya
Pembimbing : Musadad**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata-Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

The purpose of this research is employee satisfaction Food and Beverage Service Department in work and efforts to improve employee job satisfaction Food and Beverage Service Department in Hotel Pangeran Pekanbaru. Which consists of five dimensions which are job it self, reward, promotion, superiors, and co-worker. 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 Hotel Pangeran Pekanbaru. The sample in this study the researchers used a saturated sample. Data collection techniques in this study using interviews, questionnaires and documentation. By using an instrument measurement scale that is likert scale. The data analysis technique used is descriptive statistics. Based on research conducted at Hotel Pangeran Pekanbaru, the result of data processing indicate the level of job satisfaction of employees who have been satisfied with job it self, reward, promotion, superiors, and co-worker.

Keyword: Work satisfaction, Food and Beverage Service, Hotel

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini kegiatan pariwisata dibidang usaha dan industri sangat berkembang dengan pesat. Sehingga memberikan warna baru dalam bisnis pariwisata di negara Indonesia pada era globalisasi ini. Industri pariwisata mempunyai peran penting serta memberikan kontribusi yang besar dalam perekonomian, sosial dan budaya bangsa Indonesia.

Pariwisata ialah salah satu industri terbesar di dunia dan merupakan sumber penghasil devisa terbesar bagi penghasilan negara di berbagai negara termasuk negara Indonesia. Industri pariwisata menjadi penyumbang terbesar bagi pendapatan masyarakat dan menciptakan kesempatan kerja bagi masyarakat. Indonesia memiliki kesempatan yang besar untuk menjadi salah satu negara tujuan wisata para wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara.

Jumlah wisatawan yang datang berkunjung ke Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Seiring dengan banyaknya jumlah kunjungan wisatawan yang melakukan kegiatan pariwisata maka banyaknya pengusaha yang mendirikan hotel-hotel yang juga dapat mendukung aktivitas dan berkembangnya sektor pariwisata.

Hotel Pangeran Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang 4 dan beroperasi di Kota Pekanbaru. Hotel Pangeran Pekanbaru mulai beroperasi pada tanggal 22 juni 2002. Hotel Pangeran Pekanbaru beralamatkan di Jalan Jenderal Sudirman No. 371-373, Cinta Raja, Kec. Sail, Kota Pekanbaru, Riau. Hotel Pangeran Pekanbaru terletak di kawasan strategis di tengah Kota Pekanbaru.

Untuk mengelola setiap aktivitas di dalam hotel pada umumnya setiap hotel memiliki beberapa *department* termasuk Hotel Pangeran Pekanbaru. Dan Hotel Pangeran Pekanbaru memiliki beberapa *department* dalam mengelola kegiatan

hotel, yaitu: *Front Office Department, Sales & Marketing Department, Human Resources Department, Accounting Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Food and Beverage Department.*

Untuk menjalankan operasional hotel setiap *department* akan berhubungan dengan *department* lain dalam memenuhi berbagai kepentingan dan kebutuhannya. Salah satu *department* yang memiliki peran penting dalam berjalannya operasional hotel yaitu *Food and Beverage Department.*

Food and Beverage Department adalah salah satu *department* yang ada di dalam hotel yang mempunyai peran sangat penting dalam menghasilkan maupun mendatangkan suatu keuntungan. *Food and Beverage Department* terbagi menjadi 2 yaitu : *Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service.*

Food and Beverage Service merupakan sebuah *department* yang memiliki peran penting dalam mendatangkan keuntungan, tamu yang berkunjung dan menginap di hotel tidak memerlukan fasilitas kamar saja, tapi juga membutuhkan makanan dan minuman serta pelayanan yang baik kepada tamu yang diberikan oleh karyawan *Food and Beverage Service. Food And Beverage Service* bertugas untuk melayani tamu dalam penyajian makanan dan minuman. Di bagian *Food And Beverage Service Department* Hotel Pangeran Pekanbaru terdapat beberapa *section* seperti *restaurant, bar, room service, banquet, dan steward.*

Sumber daya manusia yaitu karyawan merupakan aspek lainnya yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuan hotel dan keberhasilan setiap aktivitas yang terjadi di suatu hotel.

Setiap kegiatan yang ada di dalam suatu hotel selalu memerlukan karyawan atau tenaga kerja walaupun dalam jumlah yang berbeda-beda agar operasional bisa berjalan dengan baik. Apabila tidak adanya karyawan dalam suatu hotel, maka

semua kegiatan operasional tidak akan berjalan dengan lancar dan baik sesuai dengan yang diharapkan. Berikut merupakan paparkan data jumlah karyawan *Food And Beverage Service* Hotel Pangeran Pekanbaru dari tahun 2016-2019 pada table 1.2.

Tabel 1.2.
Data Jumlah Karyawan *Food And Beverage Service*
Di Hotel Pangeran Pekanbaru
Tahun 2015-2019

No	Tahun	Jumlah Karyawan
1	2015	36
2	2016	36
3	2017	36
4	2018	32
5	2019	32

Sumber: HRD Hotel Pangeran Pekanbaru, 2019.

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat di lihat jumlah karyawan yang bekerja di bagian *Food And Beverage Service* Hotel Pangeran Pekanbaru dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir tidak mengalami peningkatan jumlah karyawan, yang dimana jumlah karyawannya pada 5 (lima) tahun terakhir mengalami penurunan pada tahun 2018.

Suatu perusahaan hotel wajib untuk meningkatkan kepuasan kerja para karyawannya. Kepuasan kerja merupakan suatu penentu keberhasilan dan sikap umum seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Sikap negatif seorang karyawan sangat memberikan dampak yang besar bagi pihak hotel. Dampak negatif karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja diantaranya karyawan sering datang terlambat, sering absennya karyawan hingga keluarnya karyawan yang dapat merugikan perusahaan tersebut.

Karyawan yang tidak mendapat kepuasan kerja tidak akan bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan baik yang akan berakibat dengan keluarnya karyawan dari suatu perusahaan hotel tersebut. Keluarnya karyawan dari

perusahaan hotel adalah salah satu cara yang digunakan untuk mengungkapkan ketidakpuasaan karyawan kepada perusahaan yang dapat merugikan perusahaan. Ini merupakan salah satu bentuk dari ketidakpuasaan yang dapat merugikan perusahaan. Perusahaan harus menghabiskan biaya lagi untuk mencari karyawan baru sebagai penggantinya. Maka akan dipaparkan tingkat perputaran karyawan masuk dan keluar pada di Hotel Pangeran Pekanbaru dari tahun 2015-2018 pada tabel 1.3.

Tabel 1.3.
Tingkat Perputaran Karyawan *Food and Beverage Service*
Tahun 2015-2019 di Hotel Pangeran Pekanbaru

No	Tahun	Jumah Karyawan Awal	Masuk	Keluar	Jumlah Karyawan Akhir
1	2015	36	-	-	36
2	2016	36	-	-	36
3	2017	36	-	-	36
4	2018	36	2	6	32
5	2019	32	2	2	32

Sumber: HRD Hotel Pangeran Pekanbaru, 2019.

Pada table 1.3 di atas, dapat di lihat data banyaknya jumlah karyawan pada tahun 2015-2017 tidak mengalami peningkatan dan penurunan. Dan pada tahun 2018 terjadi penurunan jumlah karyawan. Karyawan yang masuk pada tahun 2018 berjumlah 2 orang, dan yang keluar berjumlah 6 orang, pada tahun 2019 jumlah karyawan yang masuk sama dengan tahun 2018 yaitu berjumlah 2 orang dan karyawan yang keluar berjumlah 2 orang. Sehingga karyawan yang bekerja di *Food And Beverage Service* pada tahun 2018 sama jumlahnya dengan tahun 2019.

Dalam hal ini menunjukkan kemungkinan rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan, dan akan menyebabkan kerugian pada perusahaan. Hal ini disebabkan karena berbagai macam alasan salah satunya ialah tidak sebandingnya antara kinerja dan

kepuasaan yang didapat oleh karyawan. Hal ini dapat memicu karyawan untuk

Berdasarkan dari hasil penelitian, karyawan yang keluar/mengundurkan diri dari Hotel Pangeran Pekanbaru memiliki alasan yang bermacam-macam, di antaranya karena beban kerja yang diterima oleh seorang karyawan terlalu berat, hal tersebut akan menjadi salah satu alasan bagi seorang karyawan untuk mengundurkan diri dari perusahaan. Selanjutnya ialah lingkungan kerja yang tidak mendukung, masih sering terjadi kesalah fahaman atas informasi atau perintah dari atasan, dilanjutkan dengan pekerjaan yang terasa menjenuhkan. Hal tersebut merupakan alasan yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan *Food And Beverage Service* di Hotel Pangeran Pekanbaru.

Karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan operasional suatu perusahaan. Karena peran yang penting tersebut semua karyawan perlu mendapatkan perhatian, paling utama pada kepuasan kerja yang dapat memberikan semangat kerja karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan suatu perusahaan. Kepuasan kerja menentukan keberhasilan dari sebuah pekerjaan maka diperlukan perhatian yang besar dari pihak perusahaan kepada karyawannya. Di Hotel Pangeran Pekanbaru karyawan yang keluar/mengundurkan mempunyai alasan yang berbeda-beda.

Dari latar belakang diatas maka dapat dilihat bagaimana seharusnya pihak perusahaan (hotel) memberikan perhatian lebih pada kepuasan kerja karyawannya untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawannya demi kelancaran operasional suatu hotel. Dari permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Pangeran Pekanbaru**”

1.2 Rumusan Masalah

mengundurkan diri (*resign*) dari suatu perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Pangeran Pekanbaru?”

1.3 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang bisa di ambil untuk penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Pangeran Pekanbaru?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak manajemen hotel dalam meningkatkan dan memberikan kepuasan kerja bagi para karyawan *Food and Beverage Service Department*?

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini terfokus dan tidak melebar, maka penulis membatasi permasalahan hanya sampai pada pembahasan lingkup kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Pangeran Pekanbaru.

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas diharapkan penelitian ini dapat mencapai tujuan penelitian yang diinginkan yaitu:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Pangeran Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh pihak manajemen hotel dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Pangeran Pekanbaru.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penyusunan penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi Penulis, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis

- dalam dunia perhotelan terkait dengan kepuasan kerja karyawan.
2. Manfaat bagi Perusahaan, diharapkan hasil dari penelitian dapat dijadikan kepuasan kerja karyawan di *Food and Beverage Service Department*.
 3. Manfaat bagi Penelitian Lanjutan, penelitian ini diharapkan dapat

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja

2.1.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan ialah suatu sikap yang harus dilakukan berdasarkan pada setiap pengalaman yang telah didapatkan (Lovelock dan Wirtz (2011:74))

Dalam Tjiptono dan Chandra (2011), Kepuasan berasal dari Bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik atau memadai dan “*facto*” yang artinya melakukan atau membuat. Maka dari itu kepuasan adalah sebuah upaya yang dilakukan untuk memenuhi atau membuat sesuatu yang bisa memadai.

Dari definisi di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang setelah mengalami suatu hal yang menjadi hasil dari pemenuhan berbagai harapannya.

2.1.2 Definisi Kerja

Menurut Hasibuan (2006), Kerja adalah suatu aktifitas yang membutuhkan tenaga berupa jasmani dan pikiran yang dilakukan oleh seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan untuk menghasilkan barang dan jasa dengan memperoleh imbalan prestasi tertentu. Menurut Smith dalam Anogara (2009: 12) menyatakan bahwa “Tujuan dari kerja adalah untuk hidup. Dengan demikian, maka mereka yang menukarkan kegiatan fisik atau kegiatan otak dengan sarana kebutuhan untuk hidup, berarti bekerja”.

Dari pendapat beberapa para ahli di atas mengenai definisi kerja dapat disimpulkan bahwa kerja adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang menggunakan tenaga fisik serta pikiran dalam melakukan

sebagai acuan serta bahan pertimbangan dalam meningkatkan

dijadikan sebagai referensi dan bisa menambah wawasan bagi peneliti yang ingin melakukan penelien selanjutnya.

suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan dari pekerjaan yang dilakukan.

2.1.3 Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosional dari seorang karyawan yang merasa senang atau tidak senang yang mana para karyawan memandang dari sudut pandang pekerjaan yang mereka lakukan (Handoko (2001: 193)).

Dari definisi kepuasan kerja diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap positif dari seorang tenaga kerja yang meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaan yang dilakukan dengan melalui penilaian dari salah satu pekerjaan sebagai bentuk rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting yang ada di dalam suatu pekerjaan.

2.1.4 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthan, Kepuasan kerja dapat dibangun dari lima dimensi yaitu kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasaan terhadap upah, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap atasan, kepuasan terhadap rekan kerja (Umar (2013: 38)).

a. Kepuasan terhadap pekerjaan

Setiap jenis pekerjaan yang dilaksanakan oleh seorang karyawan tentunya akan menghasilkan suatu motivasi dan prestasi kerja yang menjadi bagian dari kepuasan kerja seorang karyawan (Mondy, 2008). Sub indikator kepuasan kerja terdiri dari:

1. Karyawan memiliki kemampuan dan keterampilan
2. Karyawan memiliki tanggung jawab kerja
3. Karyawan mampu memastikan bahwa hasil kerjanya tersebut mampu mencapai nilai kepuasan.

b. Kepuasan Terhadap Pemberian Gaji/Upah

Andrew F. Sikulla mengatakan gaji adalah “Imbalan jasa/uang yang dibayarkan kepada seseorang pada jarak-didapatkan akan tetapi lebih kepada kepuasan seorang karyawan, berikut sub indikator dari kepuasan terhadap pemberian gaji/upah: adanya berbagai macam tunjangan, serta kepuasan terhadap tingkat kenaikan gaji.

c. Kepuasan Terhadap Promosi

Menurut Hasibuan (2002:108) “promosi adalah perpindahan yang memperbesar authority dan responsibility karyawan ke jabatan yang lebih tinggi didalam satu organisasi sehingga kewajiban, hak, status dan penghasilannya semakin besar”. Berdasarkan definisi para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan terhadap promosi adalah pemberian jabatan lebih tinggi kepada karyawan didasari oleh prestasi kerja. Sub Indikator kepuasan terhadap promosi menurut Mathis dan Jacson (2006: 11), adalah: Kenaikan jabatan, dan bentuk imbalan terhadap prestasi kerja”.

d. Kepuasan Terhadap Atasan

Menurut Hasibuan (2006: 142) atasan adalah “Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja”. Terdapat berbagai macam tipe gaya kepemimpinan atasan yang memengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah kontribusi atasan, gaya kepemimpinan, serta bentuk perhatian atasan (Suit dan Almadi, 2012).

e. Kepuasan Terhadap Rekan Kerja

Menurut Rivai (2003: 45), “Hubungan dengan rekan kerja merupakan salah satu hal yang perlu dibangun dalam lingkup organisasi”. Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa Rekan kerja adalah sesama karyawan yang kemampuannya cakup dan saling mendukung dalam pekerjaannya.

Rekan kerja diukur melalui sub indikator meliputi saling menghargai, toleransi dan komunikasi yang baik (Sudriamunawar, 2006).

jarak waktu yang teratur untuk jasa-jasa yang diberikan (Mokijat, 2002).

Kepuasan terhadap pemberian gaji ini tidak hanya mencakup nominal gaji yang

2.1.5 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2011:80), Ada beberapa dampak perilaku kepuasan dan ketidakpuasan kerja telah banyak diteliti dan dikaji.

- Dampak Terhadap Produktivitas
- Dampak terhadap ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja
- Dampak terhadap kesehatan

2.1.6 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Menurut Robbins, (2002: 36) kepuasan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain:

- Pekerjaan yang menantang.
- Penghargaan yang sesuai.
- Kondisi lingkungan kerja yang mendukung.
- Hubungan interpersonal.

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.

2.3 Hotel

2.3.1 Definisi Hotel

Hotel adalah salah satu bentuk akomodasi yang di kelola secara komersial, di sediakan bagi setiap orang untuk memperoleh layanan, penginapan, makan, dan minum. (*SK Menteri Perhubungan No. Pm 301/Phb 77*).

2.3.2 Klasifikasi Hotel

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

- Luas dan jumlah kamar
Hotel kecil (*Small Hotel*), Hotel menengah (*Above Average Hotel*) dan Hotel besar (*Large Hotel*).
- Jenis tamu yang menginap

Hotel keluarga (*Family Hotel*), Hotel bisnis (*Bussnies Hotel*), Hotel wisata (*Tourist Hotel*), Hotel transit (*Transit Hotel*), Hotel perawatan kesehatan (*Cure*

d. Lokasi

Mountain hotel, Beach hotel, City hotel, Highway hotel, Airport hotel dan Resort hotel

e. Lamanya buka dalam setahun

Seasonal hotel dan Year-round hotel

f. Berdasarkan tarif kamar

Economy class hotel, First class hotel dan Deluxe / luxury hotel

g. 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 Pariwisata dalam bentuk sertifikat.

h. Unsur atau komponen harga kamar (*Type of plan*)

European plan hotel (EP), Continental plan hotel (CP), Modified American plan hotel (MAP) dan Full American plan (FAP).

2.4 Food And Beverage Department

2.4.1 Definisi Food And Beverage Department

Food and Beverage Department adalah salah satu *department* yang ada di hotel dan mempunyai peran yang sangat penting, karena *Food and Beverage Department* bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan dan minuman yang dihidangkan kepada tamu yang menginap di hotel ataupun tamu yang hanya berkunjung di *outlet Food and Beverage* yang ada di sebuah hotel.

2.4.2 Pembagian Food And Beverage Department

Hotel) dan Hotel Konvensi (*Convention Hotel*)

c. Lama tamu menginap

Transient hotel, Semi-residential hotel dan Residential hotel

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

a. *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 umumnya di dalam bagian tata hidang terdapat lagi beberapa (seksi) yang masing-masing mempunyai tugas tertentu yaitu:

1. *Restoran*
2. *Bar*
3. *Room Service*
4. *Banquet*
5. *Steward*

b. *Food And Beverage Product*

Food And Beverage Product bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan yang di hidangkan kepada tamu yang menginap di hotel ataupun yang hanya berkunjung ke hotel, *Food And Beverage Product* memiliki fungsi sebagai penambah pendapatan hotel diluar dari pendapatan pengeluaran kamar.

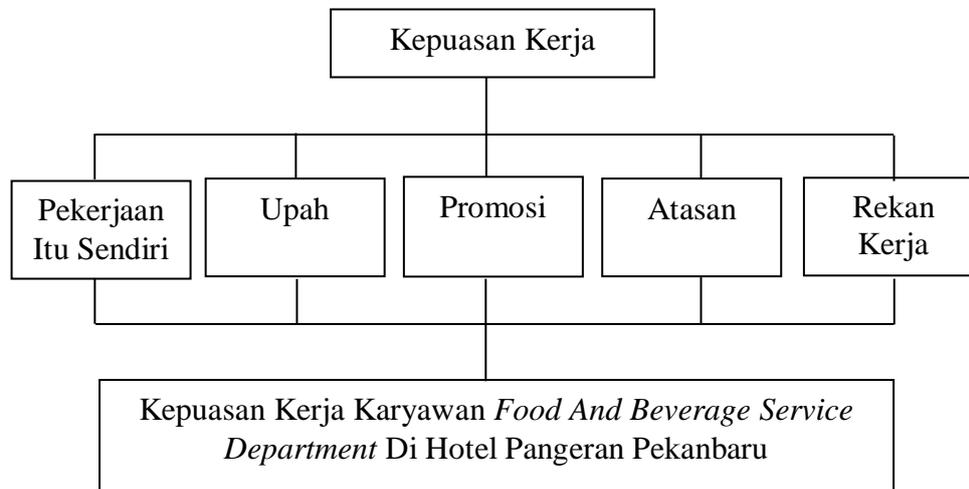
2.4.3 Fungsi Food And Beverage Service

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

- a. Melayani makanan dan minuman, pelayanan ini dapat dilakukan di restoran, bar, kamar tamu, dan di luar hotel (*Cattering*)
- b. Mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak management.
- c. Memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan di *Food And Beverage* yang dilakukan oleh *steward*.

- d. Memberikan pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dan harmonis kepada semua tamu yang datang ke hotel.

2.5 Kerangka Berpikir



Sumber : Menurut Luthan (2013)

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif 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 Hotel Pangeran Pekanbaru, yang beralamatkan di Jl. Jendral Sudirman No.371-373, Kota Pekanbaru, Riau.

Telp. : +62 761 853 636

Fax : +62 761 853 232

Email : resevation@hotelpangeran.com

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam waktu 4 bulan yakni terhitung dari bulan September 2019 – Desember 2019.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012: 80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan *Food and Beverage Department* Hotel Pangeran Pekanbaru. Dalam penelitian ini peneliti tidak menggunakan sampel, karena peneliti menggunakan seluruh anggota populasi yang berjumlah 32 orang karyawan.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015:62) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan penelitian tidak

mungkin mempelajari semua yang ada di populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

Service Department Hotel Pangeran Pekanbaru yang berjumlah 32 orang.

3.4 Jenis Data 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 lokasi penelitian yaitu Hotel Pangeran Pekanbaru. Teknik pengumpulan data yang bersumber dari hasil kuesioner, dan wawancara dengan beberapa karyawan serta manager *Food And Beverage Service Department* di Hotel Pangeran Pekanbaru tentang Kepuasan Kerja Karyawan *Food And Beverage Service Department* di Hotel Pangeran Pekanbaru.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung seperti mengetahui data yang telah di olah dan dipublikasikan oleh orang atau pihak lain. Disamping itu, sebagai penunjang dapat dipergunakan juga sumber data berupa foto, film, video dan pengamatan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Wawancara

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik *sampling* jenuh. Dan pada penelitian ini sampel yang diambil yaitu seluruh populasi karyawan di *Food and Beverage*

Wawancara merupakan sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Wawancara dilakukan langsung dengan manager dan beberapa karyawan *Food And Beverage Service Department* Hotel Pangeran Pekanbaru terkait kepuasan kerjanya.

3.5.2 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk melengkapi data hasil wawancara serta pengamatan langsung. Instrumen yang dilakukan adalah dalam bentuk foto.

3.6 Operasional Variabel

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengumpulan Data
Kepuasan Kerja	Pekerjaan Itu Sendiri	a. Kemampuan dan keterampilan b. Tanggung jawab kerja c. Mencapai nilai kepuasan	Kuisioner Wawancara Dokumentasi
	Upah	a. Adanya berbagai macam tunjangan	

Sumber :Olahan Peneliti berdasarkan Teori luthan (2013).

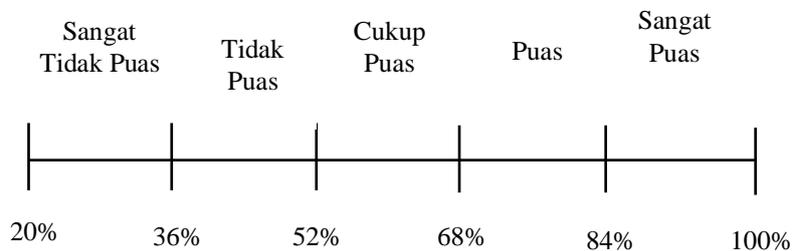
3.7 Skala Pengukuran Instrumen

Skala pengukuran instrumen yang digunakan untuk mengukur respon dari responden dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (sugiyono,2015:134).

**Tabel 3.2.
Skor Skala Likert**

No.	Kategori	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

	b. Kepuasan terhadap kenaikan gaji
Promosi	a. Kenaikan jabatan b. Bentuk imbalan terhadap prestasi kerja
Atasan	a. Kontribusi atasan b. Gaya kepemimpinan c. Bentuk perhatian atasan
Rekan Kerja	a. Saling menghargai b. Toleransi c. Komunikasi yang baik



3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2009: 207-208) menyatakan “Analisis Data Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Menurut Arikunto dalam Anggraeni (2016:62) kriteria penilaian untuk setiap butir pertanyaan berdasarkan persentase dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Nilai kumulatif adalah jumlah nilai dari setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari 32 responden.
2. Presentase adalah nilai kumulatif *item* dibagi dengan nilai frekuensinya dikali 100%.

3. Menghitung
4. terbesar dan terkecil. Jumlah responden adalah 32 orang dengan nilai skala pengukuran terbesar adalah 5 sedangkan skala pengukuran terkecil adalah 1. Jadi jumlah kumulatif terbesar = $32 \times 5 = 160$, dan jumlah kumulatif terkecil = $32 \times 1 = 32$.
5. Menentukan nilai persentase terbesar dan terkecil
 Nilai persentase terbesar = 100%
 Nilai persentase terkecil = $\frac{32}{160} \times 100\% = 20\%$
6. Nilai rentangnya adalah $100\% - 20\% = 80\%$. Jika nilai rentang dibagi lima skala pengukuran, maka akan diperoleh nilai interval persentase sebesar 16% sehingga diperoleh kriteria interpretasi skor sebagai berikut :

Tabel 3.3
Persentase Kriteria Interpretasi Skor

Persentase	Kategori Persentase
20% - 36%	Sangat Tidak Puas
36% - 52%	Tidak Puas
52% - 68%	Cukup Puas

Berikut merupakan tanggapan responden terhadap pekerjaan itu sendiri di Hotel Pangeran Pekanbaru

jumlah kumulatif

68% - 84%	Puas
84% - 100%	Sangat Puas

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020
 Berdasarkan kriteria tersebut, maka dapat dibuat garis kontinum untuk setiap perhitungan sebagai berikut

Gambar 3.1 Garis Kontinum

Sumber : Olahan Peneliti, 2020

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.4 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Food And Beverage Service Department Hotel Pangeran Pekanbaru

4.4.1 Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri

pada *Department Food and Beverage Service :*

Tabel 4.5.

Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri

No	Indikator	Skala Nilai					Skor Total	Skor Ideal	Kategori
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Kemampuan dan keterampilan	10	8	9	3	2	117	160	Puas
		(50)	(32)	(27)	(6)		73,1%	100%	
2	Tangg	8	10	6	5	3	111	16	Pua

	ung jawab kerja	(4 0)	(4 0)	(1 8)	(1 0)	(3)		0	s
							69, 4%	10 0 %	
3	Menc apai nilai kepu asan	3 (1 5)	8 (3 2)	12 (3 6)	8 (1 6)	1 (1)	100	16 0	Cu kup Pua s
							62, 5%	10 0 %	
Rata-rata skor total							109,3		Pua s
Rata-rata skor total (%)							68,3%		

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Dari hasil tabel 4.5 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap pekerjaan itu sendiri berdasarkan pada setiap indikator dapat diketahui bahwa mayoritas responden di *Food and Beverage Service Department* Hotel Pangeran Pekanbaru merasa puas terhadap pekerjaan itu sendiri dengan persentase capaian kepuasan kerja sebesar 68,3% dalam menjawab pernyataan dari indikator pekerjaan itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pekerjaan itu sendiri sudah terpenuhi bagi sebagian besar karyawan. Dengan terpenuhinya indikator tersebut, maka karyawan merasakan kepuasan kerja pada aspek pekerjaan itu sendiri.

Responden merasa puas terhadap pekerjaan yang mereka lakukan pada saat ini, karyawan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukannya saat ini sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki. Dan karyawan mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap lancarnya operasional di hotel.

4.4.2 Tanggapan Responden Terhadap Upah

Berikut adalah tanggapan responden terhadap upah di Hotel Pangeran Pekanbaru pada *Department Food And Beverage Service* :

Tabel 4.6.

Tanggapan Responden Terhadap Upah

No	Indikator	Skala Nilai					Skor Total	Skor Ideal	Kategori
		SS	S	C S	T S	ST S			
1	Adanya berbagai macam tunjangan	13 (65)	6 (24)	9 (27)	4 (8)	0 (0)	124 77,5%	160 100%	Puas
2	Kepuasan terhadap kenaikan gaji	13 (65)	6 (24)	9 (27)	4 (8)	0 (0)	124 77,5%	160 100%	Puas
Rata-rata skor total							124		
Rata-rata skor total (%)							77,5%		Puas

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Dari hasil tabel 4.6 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap upah berdasarkan pada setiap indikator dapat diketahui bahwa mayoritas responden di *Food and Beverage Service Department* Hotel Pangeran Pekanbaru merasa puas terhadap upah dengan persentase capaian kepuasan kerja sebesar 77,5% dalam menjawab

pernyataan dari indikator upah. Hal ini menunjukkan bahwa indikator upah sudah terpenuhi bagi sebagian besar karyawan. Dengan terpenuhinya indikator tersebut, maka karyawan merasakan kepuasan kerja pada aspek upah.

Responden merasa puas terhadap upah/gaji yang diberikan *Department Food And Beverage Service*:

Tabel 4.7.
Tanggapan
Responden
Terhadap Promosi

No	Indikator	Skala Nilai					Skor Total	Skor Ideal	Kategori
		SS	S	C	T	S			
1	Kenai- kan jabata- n	12 (60)	7 (2 8)	8 (2 4)	4 (8)	1 (1)	12 1 75, 6%	16 0 10 0 %	Puas
2	Bentu- k imbala- n terhad- ap presta- si kerja	8 (40)	7 (2 8)	1 (3 0)	7 (1 4)	0 (0)	11 2 70 %	16 0 10 0 %	Puas
Rata-rata skor total							116,5		Puas
Rata-rata skor total (%)							72,8%		

Sumber :Data Primer yang diolah, 2020

Dari hasil tabel 4.7 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap promosi berdasarkan pada setiap indikator dapat diketahui bahwa mayoritas responden di *Food and Beverage Service Department Hotel Pangeran Pekanbaru* merasa puas terhadap promosi dengan persentase capaian kepuasan kerja sebesar 72,8% dalam menjawab

oleh pihak perusahaan, karyawan merasa gaji serta tunjangan yang diberikan sebanding dengan beban kerja yang mereka lakukan.

4.4.3 Tanggapan Responden Terhadap Promosi

Berikut adalah tanggapan responden tentang promosi di Hotel Pangeran Pekanbaru pada pernyataan dari indikator promosi. Hal ini menunjukkan bahwa indikator promosi sudah terpenuhi bagi sebagian besar karyawan. Dengan terpenuhinya indikator tersebut, maka karyawan merasakan kepuasan kerja pada aspek promosi.

Responden merasa puas mengenai peluang promosi karena perusahaan memberikan peluang bagi karyawan yang mempunyai kemampuan serta prestasi kerja yang baik untuk bisa naik jabatan sebagai atasan. Perusahaan sangat bersikap adil dan baik kepada setiap karyawan untuk mendapatkan promosi jabatan.

4.4.4 Tanggapan Responden Terhadap Atasan

Berikut adalah tanggapan responden tentang atasan di Hotel Pangeran Pekanbaru pada *Department Food And Beverage service*:

Tabel 4.8.
Tanggapan
Responden
Terhadap Atasan

No	Indikator	Skala Nilai					Skor Total	Skor Ideal	Kategori
		S	S	C	T	S			
1	Kontribu- si atasan	1 7 (8 5)	3 (1 2)	6 (1 8)	6 (1 2)	0 (0)	12 7 79, 4%	16 0 10 0 %	Puas
2	Gaya kepemim- pinan	3 (1 5)	6 (2)	7 (2 1)	1 (3)	3 (3)	89 55, 10	16 0 10	Cuku- p Puas

			4		2)	6%	ini menunjukkan bahwa indikator
)		6)		atasan sudah terpenuhi bagi sebagian
))			besar karyawan. Dengan
3	Bentuk perhatian atasan	14 (70)	7 (28)	8 (24)	1 (2)	2 (2)	126 (78,8%)	terpenuhinya indikator tersebut, maka karyawan merasakan kepuasan kerja pada aspek atasan. Responden merasa puas mengenai atasan di perusahaan ini.
Rata-rata skor total							114	Atasan di dalam selalu memberikan
Rata-rata skor total (%)							71,3%	Puas yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan. Atasan peduli terhadap apa yang telah dikerjakan oleh karyawannya dan atasan memberikan dukungan kepada karyawannya untuk bekerja dengan baik.

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Dari hasil tabel 4.8 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap atasan berdasarkan pada setiap indikator dapat diketahui bahwa mayoritas responden di *Food and Beverage Service Department* Hotel Pangeran Pekanbaru merasa puas terhadap atasan dengan persentase capaian kepuasan kerja sebesar 71,3% dalam menjawab pernyataan dari indikator atasan. Hal

menyelesaikan pekerjaan. Atasan peduli terhadap apa yang telah dikerjakan oleh karyawannya dan atasan memberikan dukungan kepada karyawannya untuk bekerja dengan baik.

4.4.5 Tanggapan Responden Terhadap Rekan Kerja

Berikut adalah tanggapan responden tentang rekan kerja di Hotel Pangeran Pekanbaru pada

Department Food And Beverage Service :

Tabel 4.9.
Tanggapan Responden Terhadap Rekan Kerja

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Dari hasil tabel 4.9 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap rekan kerja berdasarkan pada setiap indikator dapat diketahui bahwa mayoritas responden di *Food and Beverage Service Department* Hotel Pangeran Pekanbaru merasa cukup puas terhadap rekan kerjadengan persentase capaian kepuasan kerja sebesar 65,4% dalam menjawab pernyataan dari indikator rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa indikator rekan kerja sudah terpenuhi bagi sebagian besar karyawan. Dengan terpenuhinya indikator tersebut, maka karyawan

No	Indikator	Skala Nilai					Skor Total	Skor Ideal	Kategori
		S	S	C	T	S			
1	Saling menghargai	315	520	1236	918	33	925	160	Cukup Puas
2	Toleransi	115	624	618	918	00	719	100	Puas
3	Komunikasi yang baik	630	624	1339	714	00	1079	160	Cukup Puas
Rata-rata skor total							104,7		Cukup Puas
Rata-rata skor total (%)							65,4%		

merasakan kepuasan kerja pada aspek rekan kerja.

Responden merasa puas terhadap rekan kerjanya. Dalam bekerja tentunya dibutuhkan kerjasama dan komunikasi yang baik antar sesama karyawan. Sesama karyawan haruslah saling menghargai satu sama lain.

4.5 Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Responden

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka berikut adalah hasil rekapitulasi dari tanggapan responden terhadap kepuasan kerja yang dirasakan karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Pangeran Pekanbaru.

Tabel 4.10.

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skor	Ket
Kepuasan Kerja	Pekerjaan Itu Sendiri	Kemampuan dan keterampilan	117	Puas
		Tanggung jawab kerja	111	
		Mencapai nilai kepuasan	100	
		Rata-rata Total Skor	109,3	68,3%
	Upah	Adanya berbagai macam tunjangan	124	Puas
		Kepuasan terhadap kenaikan gaji	124	
		Rata-rata Total Skor	124	77,5%
	Promosi	Kenaikan jabatan	121	Puas
		Bentuk imbalan terhadap prestasi kerja	112	
		Rata-rata Total Skor	116,5	72,8%
	Atasan	Kontribusi atasan	127	Puas

		Gaya kepemimpinan	89	71,3%
		Bentuk perhatian atasan	126	
		Rata-rata Total Skor	114	
	Rekan Kerja	Saling menghargai	92	Cukup Puas
Toleransi		115		
Komunikasi yang baik		109		
Rata-rata Total Skor		104,7	65,4%	
Rata-rata Total Skor			112,8	Puas
				70,5%

**Rekapitulasi Hasil Skor
Tanggapan Responden
Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan *Food and Beverage Service*
Department Di Hotel**

Pangeran Pekanbaru

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020.

Dari tabel 4.10 diatas dapat dijelaskan bahwa rekapitulasi hasil skor tanggapan responden berdasarkan pernyataan dari setiap sub variabel. Rata-rata total skor dari sub variabel pekerjaan itu sendiri berjumlah 109,3 poin (68,3%) dengan kategori puas. Pada sub variabel upah rata-rata total skor berjumlah 124 poin (77,5%) dengan kategori puas. Pada sub variabel peluang promosi menunjukkan rata-rata total skor berjumlah 116,5 poin (72,8%) dengan kategori puas. Pada sub variabel atasan menunjukkan rata-rata total skor berjumlah 114 poin (71,3%) dengan kategori puas. Selanjutnya pada sub variabel rekan kerja rata-rata total skor berjumlah 104,7 poin (65,4%) dengan kategori cukup puas. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata total skor keseluruhan adalah 112,8 poin

(70,5%) dengan kategori puas. Sehingga dapat diartikan bahwa kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Service Department* Di Hotel Pangeran Pekanbaru sudah terpenuhi dan kepuasan kerja telah dirasakan oleh sebagian besar karyawan.

4.6 Upaya Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan *Food And Beverage Service* Hotel Pangeran Pekanbaru.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan Hotel Pangeran Pekanbaru dalam meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawannya adalah sebagai berikut:

- a. Mengadakan *General Meeting*
- b. Memberikan dukungan dan perhatian kepada setiap karyawan
- c. Memberikan kenaikan gaji
- d. Memberikan reward

- e. Memberikan *complimentary cake*
- f. Menyediakan lingkungan kerja yang baik

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Pengolahan data melalui kuesioner, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan di *Food And Beverage Service Department* Hotel Pangeran Pekanbaru sebagai berikut:

- persentase penilaian responden 68,3% menyatakan kategori puas.
- 2. Kepuasan terhadap upah, menunjukkan interpretasi persentase penilaian responden 77,5% menyatakan kategori puas.
- 3. Kepuasan terhadap promosi, menunjukkan interpretasi persentase penilaian responden 72,8% menyatakan kategori puas.
- c. kerja karyawan di Hotel Pangeran Pekanbaru yaitu dengan mengadakan *general meeting*, memberikan dukungan dan perhatian kepada setiap karyawan, memberikan kenaikan gaji, memberikan reward, memberikan *complimentary cake* kepada karyawan yang berulang tahun, dan menyediakan lingkungan kerja yang baik.

5.2 Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen hotel dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya kepuasan kerja karyawan yang ada di *Food And Beverage Department* Hotel Pangeran Pekanbaru seperti kepuasan antar sesama rekan kerja dengan adanya rasa saling menghargai dan toleransi maka kepuasan kerja karyawan *Food And Beverage Department* Hotel

a. Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage* di Hotel Pangeran Pekanbaru sebesar 70,5% dengan rata-rata skor total 112,8 poin menyatakan dengan kategori puas. Dan berdasarkan dari masing-masing indikator dapat dilihat berikut ini:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, menunjukkan interpretasi
4. Kepuasan terhadap atasan, menunjukkan interpretasi persentase penilaian responden 71,3% menyatakan kategori puas.
5. Kepuasan terhadap rekan kerja, menunjukkan interpretasi persentase penilaian responden 65,4% menyatakan kategori cukup.
- b. Diketahui upaya manajemen dalam meningkatkan kepuasan Pangeran Pekanbaru lebih baik dan terciptanya *team work* antar sesama karyawan.

Dan pihak manajemen dapat meningkatkan lagi kepuasan kerja setiap karyawan *Food And Beverage Service Department* dan menanggapi keluhan setiap karyawan pada pekerjaan yang dilakukan. Serta dapat menjalankan dengan baik upaya-upaya yang akan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd, Rachman Arief. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Almadi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Syiar Media.
- Anoraga. 2009. *Psikologi Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.

- 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.
- Gibson, Ivancevich, Donnely. 1993. *Organisasi, perilaku, Struktur dan proses, Edisi Kelima, Cetakan Ketujuh Terjemahan Djarkasih*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Organisasi dan Motivasi – Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Cetakan Kesatu. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Luthans, Fred. 2002. *Prilaku Organisasi*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.