

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA
HOTEL MONA PLAZA KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**Naomi Florent Br Sinaga
177210793**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
PEKANBARU
2021**

KATA PENGANTAR

Pujisyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Skripsi dapat penulis selesaikan. Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.” ini penulis tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembaran bab perbab Skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL. yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si. yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik Ilmu Pemerintahan.
3. Ketua Program Studi Bapak Arief Rifa'i Harahap, S.Sos., M. Si. selaku yang telah memfasilitasi dan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
4. Bapak Eko Handrian, S.Sos., M.Si. selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membentuk ilmu pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama penulis menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
6. Karyawan, Pegawai dan Tata Usaha yang selalu mengarahkan penulis dalam melengkapi kelengkapan prosedur melakukan penelitian.
7. Orang tua, yang telah memberikan semangat dan motivis penulis agar penulis dapat menyelesaikan penelitian.
8. Rekan-rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2017 yang telah membantu dan memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Terimakasih buat Manajer, HRD, dan Karyawan Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang membantu dalam penyediaan data penelitian.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembacanya.

Pekanbaru, 6 April 2021

Ttd,

Naomi Florent Br Sinaga



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xiii
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN	
A. Studi Kepustakaan.....	14
1. Konsep Administrasi	11
2. Konsep Organisasi.....	12
3. Konsep Manajemen.....	14
4. Manajemen Sumber Daya Manusia	15
5. Kompensasi	19
6. Kepuasan Kerja	23
B. Kerangka Pikiran.....	27
C. Penelitian Terdahulu.....	28
D. Konsep Operasional	29
E. Operasional Variabel.....	30
F. Teknik Pengukuran.....	31

BAB III : METODE PENELITIAN PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	37
D. Teknik Penarikan Sampel.....	38
E. Jenis dan Sumber Data	38
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Teknik Analisis Data	40
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	40

BAB IV : GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru	42
B. Uraian Tugas (<i>Job Description</i>) Unit Kerja	43

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	48
1. Identitas Responden	48
B. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru	50
1. Gaji	53
2. Pekerjaan Itu Sendiri.....	57
3. Promosi Jabatan	61
4. Supervisi	65
5. Rekan Kerja	70
C. Faktor Penghambat Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru	76

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	80

DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	82
--------------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN	84
------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
I.1 Jumlah Karyawan Penerima Penghargaan Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru Tahun 2017-2019.....	4
I.2 Daftar Gaji Karyawan Hotel Mona Plaza Tahun 2020	5
I.3 Jumlah Tenaga Kerja Yang Masuk dan Keluar (<i>Labour Turn Over</i>) Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru Tahun 2017-2019	6
I.4 Tingkat Absensi karyawan Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru Tahun 2019	7
II.1 Penelitian Terdahulu.....	27
II.2 Operasional Variabel.....	31
III.1 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian	37
III.2 Jadwal Penelitian.....	41
V.1 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	49
V.2 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Umur.....	49
V.3 Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	49
V.4 Penilaian Jawaban Responden Mengenai Indikator Gaji dalam Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru	53
V.5 Penilaian Jawaban Responden Mengenai Indikator Pekerjaan Itu Sendiri dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru	58
V.6 Penilaian Jawaban Responden Mengenai Indikator Promosi Jabatan dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru	62
V.7 Penilaian Jawaban Responden Mengenai Indikator Supervisi Dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru..	66
V.8 Penilaian Jawaban Responden Mengenai Indikator Rekan Kerja dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru	70

V.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Analisis Kepuasan Kerja
Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru 74



DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
II.1 Kerangka Pemikiran	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :	Halaman
1. Daftar Kusisioner Penelitian Tentang Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.....	84
2. Hasil Rekapitulasi Telly Jawaban Responden Tentang Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru	88
3. Foto-Foto Dokumentasi Hasil Penelitian Observasi Tentang Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.....	90

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Skripsi Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Naomi Florent Br Sinaga
NPM : 177210793
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas.
3. Bahwa apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan diatas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 6 April 2021

Naomi Florent Br Sinaga

ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA

HOTEL MONA PLAZA KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

**OLEH : NAOMI
FLORENT BR SINAGA
NPM : 177210793**

Kepuasan kerja oleh karyawan adalah bentuk pemberian suatu perusahaan dalam bentuk kenaikan gaji, jabatan dan pemberian bonus. Pemberian kepuasan kerja bagi karyawan oleh Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru mulai dari kenaikan gaji, jabatan dan pemberian bonus tahunan serta penempatan kemampuan karyawan sesuai dengan bidangnya sehingga karyawan tidak termotivasi untuk lebih giat bekerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru serta faktor Penghambat dalam penerapannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dimana Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan pembagian kuesioner terhadap responden. Teknik Analisa data menggunakan model analisis intraktif yaitu mereduksi data yang telah berhasil dikumpulkan kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru belum dirasakan karyawan dimana belum adanya pemerataan pemberian reward bagi setiap karyawan berprestasi namun adanya unsur kedekatan bagi atasan sehingga karyawan kurang bersemangat dalam bekerja sehingga pencapaian kerja karyawan tidak maksimal. Namun penulis menyarankan Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru sebaiknya memberikan pemerataan kenaikan gaji, jabatan dan bonus kerja bagi setiap karyawan berprestasi dan disiplin kerja, dan Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru sebaiknya melakukan rapat terbuka bagi karyawan agar keluhan dan masukan karyawan dapat menjadi evaluasi pembenahan kedepan, dan sebaiknya Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru menerapkan kerjasama terhadap setiap karyawan agar pencapaian kerja dapat dilaksanakan dengan maksimal.

Kata Kunci : Kepuasan, Kerja, Karyawan.

**EMPLOYEE JOB SATISFACTION ANALYSIS AT MONA PLAZA HOTEL
PEKANBARU CITY**

ABSTRACT

**BY : NAOMI FLORENT BR SINAGA
NPM : 177210793**

Employee job satisfaction is one form of giving to companies in the form of salary increases, positions and bonuses. Providing job satisfaction for employees by Hotel Mona Plaza Pekanbaru City, starting from salary increases, positions to giving annual bonuses as well as placement of employees' abilities according to their fields so that employees are not motivated to work harder. This study aims to determine the Analysis of Employee Satisfaction at Hotel Mona Plaza Pekanbaru City and Inhibiting Factors in Its Application. The research method used is descriptive quantitative, where the data collection technique used is by distributing questionnaires to respondents. The data analysis technique uses an interactive analytical model, which is to reduce the data that has been collected and then presented in tabular form and then draw conclusions. From the results of the study, it is known that Employee Job Satisfaction at Hotel Mona Plaza, Pekanbaru City has not been felt by employees where there is no equal distribution of rewards for each employee who achieves, but there is an element of closeness to superiors. so that employees are less enthusiastic at work so that employee performance is less than optimal. However, the authors suggest to Hotel Mona Plaza, Pekanbaru City to provide equal distribution of salary increases, positions and work bonuses for each employee who has high achievement and work discipline, and Hotel Mona Plaza Pekanbaru City must hold an open meeting for employees to submit complaints and submit. employee input. can be evaluated for future improvements, and Mona Plaza Hotel Pekanbaru City must cooperate more with each employee so that work performance can be carried out optimally.

Keywords: Satisfaction, Job, Employee.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mona Plaza Hotel Pekanbaru merupakan suatu perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa usaha perhotelan bintang 2 yang berlokasi di Jalan HR. Soebrantas Panam Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Yang kegiatan usahanya menyediakan kamar bagi para wisatawan atau tamu pengunjung baik dalam kota maupun luar kota. Perusahaan ini sangat mengharapkan tenaga kerjanya dengan cara memberikan kepuasan kerja sehingga karyawan terpuaskan dan loyal pada pekerjaannya. Mona Plaza Hotel Pekanbaru dapat lebih fokus pada pengembangan dan sejauh mana keberhasilan manajemen perusahaan dalam memanfaatkan tenaga kerja dengan cara memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya.

Peneliti tertarik dalam melakukan penelitian di Mona Plaza Hotel bintang 2 Pekanbaru Jalan HR. Soebrantas Panam Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru hal ini dikarenakan Hotel Mona Pekanbaru masih lambannya perkembangan hotel mulai dari bentuk bangunan yang belum adanya perubahan dari tahun sebelumnya, jumlah karyawan yang semakin sedikit dan terus berganti tentu hal ini paling utama diakibatkan rendahnya manajemen hotel terhadap peningkatan kemauan kerja karyawan sehingga peningkatan penghasilan hotel berkurang. Rendahnya jumlah karyawan Hotel Mona Pelaza diakibatkan rendahnya pemberian kompensasi yang diberikan bagi setiap karyawan meliputi kenaikan jabatan, gaji, tunjangan akhir tahun, dan promosi bagi karyawan sehingga tidak

meningkatkan etos kerja bagi karyawan yang mengakibatkan karyawan banyak yang keluar dan mengurdurkan diri.

Persoalan manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu dari bagian dari lingkup kajian manajemen, dengan tujuan untuk mewujudkan tujuan organisasi secara maksimal. Sehubungan dengan usaha pencapaian tujuan perusahaan tersebut, maka salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah memperhatikan para karyawannya. Karena para karyawan yang dihadapi merupakan kumpulan manusia yang penuh dinamis. Manusia sentiasa berubah keinginan,kebutuhan ataupun tuntutan. Apabila salah satu keinginan telah terpenuhi,maka tidak mustahil akan muncul keinginan dan kebutuhan lainnya.

Pengelolaan sumber daya manusia dapat diartikan sebagai upaya penerapan manajemen sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kebijakan prosedural dan praktik pengelolaan, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Mengelola karyawan diperlukan seni tertentu, guna melahirkan karyawan yang profesional dan memiliki kinerja tinggi. Masalah mendasar yang sering dihadapi perusahaan adalah bagaimana pengelolaan sumber daya manusia supaya mereka bersedia melakukan tugas dengan sebaik-baiknya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Terdapat hubungan yang erat antara penghargaan dan prestasi para karyawan. Di dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, usaha yang dilakukan perusahaan tidak bisa lepas dari berbagai faktor, diantaranya kompensasi yang diberikan kepada karyawan dalam memberikan kepuasan karyawan dalam bekerja sehingga memberikan semangat motivasi dalam diri karyawan.

Tidak hanya faktor ketrampilan, kemampuan dan penguasaan kerja karyawan yang harus dikembangkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Namun perusahaan juga harus memperhatikan pula faktor pemberian kepuasan kerja melalui pemberian kompensasi meliputi kenaikan jabatan, tunjangan kerja, bonus dan kenaikan gaji sebagai salah satu motif bagi karyawan untuk bekerja. Pemberian kompensasi bagi karyawan merupakan kewajiban bagi perusahaan yang harus dipenuhi tepat waktu, dilakukan secara adil dan berdasarkan hasil kerja. Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima oleh para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Setiap perusahaan memiliki perbedaan system kompensasi, sistem disesuaikan dengan visi, misi, dan tujuannya.

Pemberian kepuasan kerja melalui pemberian kompensasi mulai dari kenaikan gaji, jabatan, dan pemberian bonus sering juga disebut penghargaan dan dapat didefinisikan sebagai setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada perusahaan. Kompensasi sebagai segala sesuatu yang dikonstitusikan atau dianggap sebagai suatu balas jasa atau ekuivalen. Bagi organisasi/perusahaan kompensasi berarti penghargaan kepada para pekerja yang telah memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuannya, melalui kegiatan yang disebut bekerja (Nawawi, 2003:77). Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa definisi kepuasan kompensasi adalah sikap karyawan yang merasa senang atas besarnya jumlah imbalan, baik dalam bentuk finansial maupun non finansial sebagai balas jasa untuk kerja mereka.

Sala satu ketentuan pemberian kepuasan kerja bagi karyawan adalah pemberian imbalan bagi setiap karyawan dengan tujuan memberikan kepuasan akan kinerja karyawan yang tidak luput dari penerimaan penghargaan (reward) kenaikan pangkat, gaji, dan Bonus pencapaian target. Adapun berikut pemberian kompensasi terhadap karyawan Hotel Mona Plaza Kota pekanbaru sebagai berikut:

Tabel I.1 : Jumlah Karyawan Penerima Penghargaan Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah Karyawan	Penerima Penghargaan	Penghargaan (Reward)	Persentase
2017	139	5 orang	Kenaikan Gaji dan Jabatan	3.5%
2018	122	4 orang	Kenaikan Gaji dan Jabatan	3%
2019	107	2 orang	Kenaikan Gaji dan Jabatan	1%

Sumber : Hotel Mona Plaza Pekanbaru. 2020

Berdasarkan table diatas Jumlah karyawan Penerima penghargaan Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru Tahun 2017-2019 dimana diketahui semakin tahun penerima Reward kenaikan gaji dan jabatan hal ini terlihat semakin sedikit dapat diketahui pada tahun 2017 penerima penghargaan sebanyak 5 orang, pada Tahun 2018 sebanyak 4 orang, dan Pada tahun 2019 sebanyak 2 orang. Pemberian Reward terlihat belum memberikan motivasi terhadap karyawan sehingga karyawan banyak yang bekerja tanpa didasari keinginan pencapaian hasil yang lebih baik lagi.

Pemberian kepuasan bagi karyawan Hotel Mona Plaza dalam bentuk Gaji pokok, lembur, dan Bonus kerja merupakan salah satu kepuasan bagi setiap karyawan

sehingga karyawan lebih semangat dalam bekerja. Adapun berikut pemberian Gaji pokok, lembur, dan Bonus terhadap karyawan Hotel Mona Plaza sebagai berikut:

Tabel 1.1. Daftar Gaji Karyawan Hotel Mona Plaza Tahun 2020

No.	Jabatan	Gaji Pokok	Lembur	Bonus	Jumlah
1.	Hotel Manager	Rp. 3.950.900.00	-	-	Rp. 3.950.900.
2.	Personalia	Rp. 3.700.000.00	-	-	Rp. 3.700.000.
3.	Nite Duty	Rp. 3.000.000.00	Rp.690.000	-	Rp. 3.690.000.
4.	Accounting	Rp. 2.500.451.00	Rp.600.000	Rp. 300.000	Rp. 3.400.451
5.	Pomec	Rp. 2.400.123.00	Rp.540.000	Rp. 300.000	Rp. 3.240.123
6.	FB Product	Rp. 2.182.953.00	-	Rp. 300.000	Rp. 2.482.953
7.	FB Service	Rp. 2.182.953.00	-	Rp. 300.000	Rp. 2.482.953
8.	Front Office	Rp. 2.100.450.00	Rp.450.000	Rp. 300.000	Rp. 2.850.450
9.	House Keeping	Rp. 1.910.500.00	Rp.480.000	Rp. 300.000	Rp. 2.690.500
10.	Security	Rp. 1.750.000	Rp.510.000	Rp. 300.000	Rp. 2.560.000
11.	Marketing	Rp. 2.000.000.00	-	Rp. 300.000	Rp. 2.300.000

Sumber : Hotel Mona Plaza Pekanbaru

Dari tabel diatas terdapat beberapa karyawan di hotel mona plaza yang gajinya masih dibawah UMK Pekanbaru 2020, hal ini akan menyebabkan turunnya tingkat kinerja karyawan pada hotel tersebut, sebab kompensasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, dimana apabila karyawan menerima kompensasi sesuai dengan kinerja karyawan maka akan meningkatkan profit hotel Mona Plaza itu sendiri.

Kepuasan kerja merupakan salah satu persoalan tersendiri pula yang harus diperhatikan, karena berhubungan dengan orang yang melakukan suatu pekerjaan. Perusahaan harus menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, fasilitas yang disediakan untuk para karyawannya, beban kerja yang sesuai dengan keahlian karyawan, serta komunikasi antara atasan dan bawahan. Kepuasan karyawan menjadi penting karena merupakan salah satu kunci

pendorong moral dan disiplin serta kinerja, dengan memperhatikan faktor kepuasan kerja karyawan maka karyawan dalam bekerja akan sentiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan, Hasibuan (2002:202).

Kepuasan yang tinggi akan mengarahkan pada tingkat *turn over* dan absensi yang rendah karena individu yang puas terdorong untuk bekerja lebih baik disebabkan kebutuhan pentingnya terpuaskan. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka seorang karyawan akan berupaya semaksimal mungkin menyelesaikan pekerjaannya, yang akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi dan pencapaian tujuan perusahaan.

Keberhasilan Hotel Mona Plaza Pekanbaru dalam pmemberikan kepuasan terhadap karyawan adalah dengan cara mengukur tingkat *labor turn over* dan tingkat absensi karyawan. *Labor turn over* merupakan keinginan pekerja untuk berhenti sendiri dari perusahaan karena pindah lain perusahaan. berikut ini tabel dari jumlah tenaga kerja yang masuk dan keluar serta tingkat *labor turn over* pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru.

Tabel I.3 : Jumlah Tenaga Kerja Yang Masuk dan Keluar (*Labour Turn Over*) Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah Karyawan	Masuk	Berhenti	Jumlah Karyawan Akhir Tahun
2017	139	4	15	126
2018	122	12	17	123

2019	107	6	27	102
------	-----	---	----	-----

Sumber : Hotel Mona Plaza Pekanbaru, 2020

Dari tabel diatas Jumlah Tenaga Kerja Yang Masuk dan berhenti (*Labour Turn Over*) Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru Tahun 2017-2019 dimana pada tahun 2019 paling banyak karyawan yang berhenti yaitu sebanyak 27 karyawan, dalam hal ini terlihat bahwa karyawan berhenti dikarenakan ketidak puasan karyawan didalam pemberian penghargaan bagi setiap karyawan didalam pencapaian target kinerja karyawan sehingga karyawan banyak yang tidak betah dan melakukan berhenti untuk bekerja ditempat lain.

Ketidak puasan karyawan dalam penerima kompensasi berdampak terhadap tingkat keseriusan karyawan dalam bekerja salah satu tingkat keserius karyawan dalam bekerja dapat dilihat dari absensi karyawan atau kehadiran karyawan. Adapun berikut tingkat absensi karyawan pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru selama 1 tahun terakhir :

Tabel I.4 : Tingkat Absensi karyawan Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru Tahun 2019

No	Tahun / Bulan	Absensi (orang)				Jumlah Absensi
		Sakit	Izin	Alfa	Cuti	
1	Januari	6 orang	10 orang	0	2 orang	18
2	Februari	10 orang	3 orang	0	3 orang	16
3	Maret	8 orang	5 orang	8 orang	1 orang	22
4	April	5 orang	6 orang	6 orang	3 orang	18
5	Mei	7 orang	2 orang	2 orang	3 orang	14
6	Juni	7 orang	5 orang	4 orang	1 orang	17
7	Juli	11 orang	3 orang	0	2 orang	16
8	Agustus	1 orang	4 orang	5 orang	3 orang	13
9	September	5 orang	6 orang	5 orang	5 orang	21
10	Oktober	9 orang	4 orang	1 orang	2 orang	16
11	November	12 orang	2 orang	1 orang	1 orang	14
12	Desember	3 orang	6 orang	4 orang	3 orang	16
Jumlah		84 orang	57 orang	35 orang	30 orang	206

Sumber : Hotel Mona Plaza Pekanbaru, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tingkat absensi pada akhir tahun 2019 pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru tahun 2019. Dimana diketahui karyawan masih banyak terlihat izin, alva dan cuti, hal diakibatkan karyawan cenderung malas untuk bekerja dengan tujuan berhenti untuk bekerja sehingga karyawan melakukan berbagai alasan dengan tujuan tidak masuk lagi. Terutama daftar kehadiran Alfa hal ini tidak memiliki alasan dan sebab dengan tujuan karyawan tidak masuk kembali.

Dari hasil data diatas bahwa upaya pemberian kepuasan bagi setiap karyawan sehingga memberikan semangat kerja karyawan, akan tetapi ketidakhadiran karyawan menunjukkan karyawan kurang memiliki semangat kerja hal ini terlihat dari absensi karyawan, ini menjadi persoalan perusahaan yang harus diperhatikan untuk menciptakan kinerja karyawan lebih produktif. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, peneliti menemukan fenomena yang terjadi dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru sebagai berikut :

1. Diketahui adanya penurunan jumlah pegawai yang menerima kenaikan gaji.

Hal ini dapat dilihat pada tahun 2017 terdapat 139 karyawan dan yang menerima kenaikan gaji hanya 5 orang, kemudian pada tahun 2018 terdapat 122 karyawan dan yang menerima kenaikan gaji hanya 4 orang. Pada tahun 2019 terdapat 107 karyawan dan hanya 2 orang yang menerima kenaikan gaji. Artinya terjadi penurunan jumlah pegawai yang menerima kenaikan gaji, sehingga karyawan mona plaza tidak termotivasi dalam bekerja.

2. Terindikasinya ketidak puasan karyawan hotel mona plaza dalam bekerja. Dapat dilihat dari pada tahun 2017, dari 139 karyawan terdapat 15 karyawan yang berhenti bekerja, sedangkan pada tahun 2018 terdapat 122 karyawan dan sebanyak 17 karyawan yang berhenti bekerja, kemudian pada tahun 2019 terdapat 107 karyawan dan 27 karyawan yang berhenti bekerja ditahun tersebut. Artinya ada peningkatan jumlah karyawan yang keluar atau berhenti bekerja pada setiap tahunnya. Indikasi ini diduga oleh peneliti dengan adanya faktor kompensasi.

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa kompensasi belum memberikan kepuasan kerja karyawan sehingga karyawan banyak yang berhenti bekerja dan tidak hadir dalam bekerja. maka pada kesempatan ini penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah yang diteliti adalah:

1. Bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.
2. Bagaimana faktor-faktor penghambat Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk Mengetahui Mengapa Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.
- b. Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Penghambat Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain :

- a. Kegunaan Teoritis, dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang ilmu administrasi untuk penelitian selanjutnya..
- b. Kegunaan Akademis, sebagai sumbangan dan informasi kepada pihak yang berkepentingan, khususnya dibidang pengembangan sumber daya manusia.
- c. Kegunaan peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru dalam memberi kompensasi bagi kepuasan karyawan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya (Fahmi, 2015;4). Berdasarkan hal tersebut, administrasi dipandang berdasarkan 3 sudut pengertian yakni:

- a. Sudut pandang proses.
- b. Sudut fungsi.
- c. Sudut institusional.

Sedangkan menurut Siagian (2004;2), administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam defenisi diatas:

- a. Administrasi sebagai seni, yaitu suatu proses yang diketahui hanyapermulaannya saja sedangkan akhirnya tidak diketahui.
- b. Administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua orangmanusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugastugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untukmelaksanakan tugas-tugas itu.
- c. Administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena dia telah timbul bersama-sama dengan peradaban manusia.

Syafri (2012:3) mengatakan administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengelolaan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/insitusi.

Administrasi menurut Reksohadiprawiro (dalam Widjaja, 2004: 37) adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta lain.

Dari uraian diatas dapat di simpulkan bahwa administrasi merupakan kegiatan kegiatan membantu dan melayani dengan baik yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah disepakati sebelumnya.

2. Konsep Organisasi

Organisasi diartikan sebagai suatu keseluruhan termasuk didalamnya fasilitas, material dan orang dengan perilakunya, yang diatur menurut posisi berdasarkan tugas pekerjaan (Alma, 2009;117).

Pada dasarnya seseorang tidak bisa hidup sendiri. Sebagian besar tujuannya dapat terpenuhi apabila ada interaksi sosial dengan orang lain. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak bisa hidup sendiri, karena manusia memiliki kebutuhan terhadap manusia lainnya. Karena itu biasanya manusia berkumpul dan membentuk kelompok, yang disebut organisasi. Contoh: karang taruna, perusahaan, kerajaan, negara dan lain-lain. Bahkan sebuah organisasi kejahatan

pun pada dasarnya juga adalah sebuah organisasi, dimana mereka bergabung dan berkumpul serta memiliki tujuan, dan kepentingan yang sama.

Sedangkan menurut Hamim (2005;24) menjelaskan bahwa Organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompoknya harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa memberi saluran terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Hasibuan (2007;24) Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal berstruktural dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu, jadi organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja, guna mencapai tujuan organisasi, adanya proses kerjasama yang berstruktur dan terkoordinasi untuk mencapai apa-apa yang telah ditentukan.

Organisasi merupakan kesatuan kerja yang disusun melalui peraturan sebagai wadah menjalankan kerjasama mencapai tujuan yang telah sebelumnya (Dewi, 2011;23).

Secara hirarki, organisasi dan manajemen tidak dapat dipisahkan. Organisasi merupakan alat manajemen untuk mencapai tujuan. Organisasi adalah bentuk persekutuan untuk mencapai tujuan bersama. Melalui organisasi hampir semua kebutuhan manusia dapat dipenuhi sehingga manusia dan organisasi tidak dapat dipisahkan. Dalam sebuah organisasi terdapat tiga faktor atau unsur penting menurut Fuad (2006;101), yaitu:

1. Adanya sekelompok orang.

2. Adanya hubungan dan pembagian kerja diantara mereka.
3. Adanya tujuan yang ingin dicapai.

Menurut (Dewi, 2011;23), ilmu administrasi pada umumnya dikenal ada tiga jenis organisasi dalam masyarakat yang mempunyai hubungan ketergantungan satu dengan yang lain, yaitu:

a. Organisasi publik.

Organisasi ini bertujuan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat tanpa mengharapkan keuntungan.

b. Organisasi bisnis atau privat.

Organisasi bisnis yaitu organisasi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat tertentu dengan menargetkan sejumlah keuntungan,

c. Organisasi non profit.

Organisasi yang memberikan konsumen produk jasa,

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu perserikatan dan persekutuan yang terdiri dari dua orang atau lebih yang berstruktur dan terkoordinasi yang berkerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

3. Konsep Manajemen

Menurut (Siagian, 2004;5), manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagainya kemampuan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Menurut (Hasibuan, 2005;1), manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan di atur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen dalam mencapai tujuan manajemen yang merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Menurut Hasibuan (2005;2) Manajemen adalah ilmu atau seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu dengan manajemen merupakan :

“Suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya. Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Berdasarkan pengertian manajemen tersebut, manajemen merupakan proses dalam melakukan berbagai kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengawasan serta pengarahan yang dilakukan secara teratur hingga tujuan yang diinginkan tercapai.

4. Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Fadli (2013:105) bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Sunyoto (2012:65), manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan

hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Menurut Akhmad (2013:89) fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi:

1. Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian (*organization*) adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi.
3. Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.
4. Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

7. Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan
9. Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
10. Kedisiplinan merupakan fungsi SDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian (*separation*) adalah putusya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan

Menurut Hasibuan (2012;10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Fungsi manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2012;21-23) antara lain sebagai berikut :

1. Perencanaan
Perencanaan (*Human Resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan
2. Pengorganisasian
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagian organisasi (*organization chat*)

3. Pengarahan
Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.
4. Pengendalian
Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan
Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Pengembangan
Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Kompensasi
Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. Pengintegrasian
Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan
Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pension.
10. Kedisiplinan
Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian
Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari perusahaan.

Dalam menjalankan fungsi manajemen, seorang manajer dituntut harus mampu mengarahkan, menempatkan, dan mendayagunakan para bawahan atau anggota dalam organisasi agar kinerja dapat terarah dan sistematis. Sehingga, setiap kebijakan yang dirumuskan dalam upaya mencapai tujuan bersama dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

5. Kompensasi

Menurut Fajar dkk (2016:76) Kompensasi merupakan salah satu bentuk penghargaan yang dapat diberikan perusahaan kepada karyawannya. Kompensasi memiliki pengertian sebagai segala bentuk balas jasa yang diberikan perusahaan untuk karyawannya atas pekerjaan yang telah dilakukannya.

Adapun faktor yang mempengaruhi besaran kompensasi yang diterima oleh karyawan sebagaimana yang dijelaskan oleh Zainal dkk (2014:546-548) adalah tenaga kerja, kondisi ekonomi, peraturan pemerintah, serikat pekerja, ukuran gaji, umur, anggaran tenaga kerja perusahaan dan orang-orang yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan pemberian upah.

Hasibuan (2012:118) mengatakan bahwa kompensasi terbagi kedalam dua jenis kompensasi yaitu kompensasi langsung dan tidak langsung.

Menurut Wahjono (2008:87) kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan atas sumbangannya kepada perusahaan, termasuk di dalamnya adalah gaji, pemberian tunjangan, fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati karyawan baik yang berupa uang maupun yang non keuangan.

Menurut Yani (2012:95) kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan atas sumbangannya kepada perusahaan, termasuk di dalamnya adalah gaji, pemberian tunjangan, fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati karyawan baik yang berupa uang maupun yang non keuangan. Adapun jenis-jenis kompensasi dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu:

1. Kompensasi dalam bentuk finansial Kompensasi finansial dibagi menjadi dua bagian, yaitu kompensasi finansial yang dibayarkan secara langsung

seperti gaji, upah, komisi dan bonus. Kompensasi finansial yang diberikan secara tidak langsung seperti tunjangan kesehatan, tunjangan pensiun, tunjangan hari raya, tunjangan perumahan, tunjangan pendidikan dan lain sebagainya.

2. Kompensasi dalam bentuk non finansial Kompensasi non finansial dibagi menjadi dua macam, yaitu yang berhubungan dengan pekerjaan dan yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Yang berhubungan dengan pekerjaan, misalnya kebijakan perusahaan yang sehat, pekerjaan yang sesuai (menarik)

Menurut Bangun (2012:98) jenis-jenis kompensasi ada 2 (dua), yaitu:

1. Kompensasi Finansial, kompensasi yang dapat diterima dalam bentuk finansial dengan sistem pembayaran secara langsung (*direct payment*) dan pembayaran tidak langsung (*indirect payment*).
 - a. Kompensasi langsung
Kompensasi langsung berupa gaji pokok seperti upah, gaji, dan kompensasi variabel seperti insentif dan bonus.
 - b. Kompensasi tidak langsung
Kompensasi tidak langsung berupa dalam bentuk tunjangan seperti asuransi, liburan, atas biaya perusahaan, dan dana pensiun
2. Kompensasi Nonfinansial, kompensasi nonfinansial merupakan yang berkaitan dengan kepuasan kerja yang diterima pekerja. Pembayaran kompensasi nonfinansial diberikan dalam bentuk penghargaan-penghargaan seperti

pekerjaan yang lebih menantang, jam kerja yang lebih luas, dan kantor yang lebih bergengsi. Aspek kompensasi nonfinansial mencakup faktor-faktor psikologis dan fisik dalam lingkungan organisasinya

Menurut Hasibuan (2013), tujuan pemberian kompensasi adalah sebagai

:

1. Ikatan Kerja Sama, dengan pemberian kompensasi terjalinlah ikatan kerja sama formal antara majikan dengan karyawan. Karyawan harus mengerjakan tugas- tugasnya dengan baik, sedangkan pengusaha/majikan wajib membayar kompensasi sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
2. Kepuasan Kerja, dengan balas jasa, karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status sosial, dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.
3. Pengadaan Efektif, jika program kompensasi ditetapkan cukup besar maka pengadaan karyawan yang *qualified* untuk perusahaan akan lebih mudah.
4. Motivasi, jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotivasi bawahannya.
5. Stabilitas Karyawan, dengan program kompensasi atas prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensi yang komperatif
 - a. maka stabilitas karyawan terjamin karena
 - b. turn-over relative kecil.

6. Disiplin, dengan pemberian balas jasa yang cukup besar maka disiplin karyawan semakin baik. Mereka akan menyadari serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.
7. Pengaruh Serikat Buruh, dengan program kompensasi yang baik pengaruh serikat buruh dapat dihindarkan dan karyawan akan berkonsentrasi pada pekerjaannya.
8. Pengaruh Pemerintah, jika program kompensasi sesuai dengan undang-undang perburuhan yang berlaku (seperti batas upah minimum) maka intervensi pemerintah dapat dihindarkan.

Kompensasi sering juga disebut penghargaan dan dapat didefinisikan sebagai setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada perusahaan. Kompensasi sebagai segala sesuatu yang dikonstitusikan atau dianggap sebagai suatu balas jasa atau ekuivalen. Bagi organisasi/perusahaan kompensasi berarti penghargaan kepada para pekerja yang telah memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuannya, melalui kegiatan yang disebut bekerja (Nawawi, 2003:75).

Kompensasi dapat diberikan ke dalam berbagai bentuk atau istilah, antara lain: gaji, tunjangan dan bonus. Gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi dari statusnya sebagai seorang pegawai yang memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan perusahaan/organisasi (Kadarisman, 2012:109).

Tingkat gaji di perusahaan sangat penting, karena mempengaruhi kemampuan organisasi memikat dan mempertahankan karyawan yang kompeten

dan posisi kompetitifnya di pasar produk. Kebijakan tingkat gaji yang sehat dapat mencapai tiga tujuan, yaitu: memikat suplai tenaga kerja yang memadai, mempertahankan karyawan saat ini tetap puas dengan tingkat kompensasi mereka, dan menghindari terjadinya tingkat perputaran karyawan yang mahal (Kadarisman, 2012:115)

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa definisi kepuasan kompensasi adalah sikap karyawan yang merasa senang atas besarnya jumlah imbalan, baik dalam bentuk finansial maupun non finansial sebagai balas jasa untuk kerja mereka

6. Kepuasan Kerja

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi biasanya lebih termotivasi dalam melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan sebagai hasil positif pada perilaku karyawan terhadap organisasinya atas pekerjaan yang telah dilakukannya selama bekerja pada suatu organisasi maupun perusahaan Robbins dkk (2013:102).

Kepuasan kerja dapat terjadi pada suatu perusahaan tergantung pada balas jasa yang diberikan oleh perusahaan, jenis dan kondisi pekerjaan yang dilakukan, rekan dan lingkungan kerja, serta sikap pimpinan saat bekerja Robbins dkk (2013:102).

Manfaat dari kepuasan kerja yang dialami karyawan antara lain dapat meningkatkan produktivitas karyawan, menurunkan tingkat ketidakhadiran dan turnover, serta memiliki kesehatan yang baik (Badriyah, 2015 dan Schemerhorn, 2014).

Hal-hal yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan menurut para ahli diantaranya adalah sifat pekerjaan yang dilakukan karyawan, pengawasan dari atasan, gaji yang diterima oleh karyawan, peluang karyawan untuk mendapatkan promosi, dan hubungan dengan sesama rekan kerja (Robbins dan Judge, 2013:89).

Menurut Handoko (2011:78) kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Menurut Hartatik (2014:77) bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Menurut Hasibuan (2013:21), Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Menurut Mangkunegara (2013:117) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Menurut Handoko (2014:193) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana karyawan melihat pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Robbins (2008:102) kepuasan kerja (job satisfaction) dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa Kepuasan kerja adalah suatu gambaran sikap seorang karyawan baik senang atau tidak senang terhadap imbalan yang didapat, pekerjaan yang berhubungan dengan dirinya sendiri, dengan atasannya, sesama karyawan, serta lingkungan kerjanya.

Menurut Wahjono (2008:72) pengaruh kepuasan kerja adalah hasil persepsi para karyawan tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang sebagai suatu yang penting melalui hasil kerjanya. Terdapat tiga penyebab utama kepuasan kerja, yaitu:

- a. Faktor organisasional (seperti: gaji, peluang promosi, work it self, kebijakan dan kondisi pekerjaan).
- b. Faktor kelompok (seperti: coworkers dan supervisor).
- c. Faktor personal (seperti: kebutuhan, aspirasi, dan instrument benefits)

Karyawan yang kurang mendapatkan kepuasan kerja akan cenderung sering absen. Mereka sering tidak merencanakan untuk absen, tetapi bila ada alasan untuk absen, mereka lebih mudah menggunakan alasan-alasan tersebut.

Menurut Luthan dalam Umar (2013: 38) indikator kepuasan kerja dibagi atas 5 dimensi yaitu: pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, supervisi, rekan kerja, dan gaji. Adapun berikut penjelasan kepuasan kerja :

1. Gaji adalah proses atau cara yang berupa uang dalam membalas jasa atas hasil kerjanya untuk memajukan sebuah perusahaan yang dibayarkan secara periodik.
2. Pekerjaan itu sendiri adalah suatu posisi/jabatan yang mencakup tugas-tugas pokok serta harus bertanggung jawab atas pekerjaan yang akan dilaksanakan sehingga karyawan mampu untuk menguasai pekerjaannya itu sendiri.
3. Promosi Jabatan adalah perubahan posisi/jabatan ke tingkat yang lebih tinggi dengan tanggung jawab yang lebih besar dan juga sebagai penghargaan atas hasil kerjanya dalam mencapai harapan perusahaan.
4. Supervisi adalah atasan yang berhubungan langsung dengan bawahannya demi kelancaran pekerjaan operasional dan supervisi juga harus bersikap adil kepada bawahannya agar suasana dalam lingkup kerja tersebut bisa terasa nyaman.
5. Rekan Kerja adalah pegawai yang berada di dalam suatu perusahaan yang saling bersahabat dan ketergantungan antara satu dengan yang lainnya untuk menciptakan suasana yang harmonis agar tercapainya suatu tujuan yang makan dituju secara bersama-sama.

Menurut Strauss dan Sayles dalam Handoko (2011:97), kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan, dan (kadang-kadang) berprestasi kerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Oleh karena itu,

kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja perusahaan.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Variabel	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	MIRA (2013)	Analisis Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Resty Menarapekanbaru	Berdasarkan hasil penelitian bahwa karyawan belum secara merata merasa puas akan kerja karyawan dalam pemberian Kompensasi sehingga karyawan banyak mengundurkan diri.	Sama-sama meneliti Variabel kepuasan	Terdapat perbedaan pada Sub indikator Kepuasan, Lokasi penelitian dan hasil penelitian
2.	Akhwanul Akmal (2013)	Analisis Kepuasan Kerja Karyawan yang Pernah Bekerja pada Hotel Non-Syariah dan Hotel Syariah (Studi Deskriptif pada Hotel Q-Grand Dafam Syariah Banjarbaru)	Diketahui Kepuasan Kerja Karyawan Gayamakmur belum dirasakan kkaryawan secara merata dimana Kompensasi belum diberikan bagi karwayan mulai dari kenaikan gaji, tunjangan dan bonus.	Sama-sama menggunakan Metode Kuantitatif ,menggunakan teori kepuasan kerja karyawan,	Terdapat perbedaan pada Sub indikator Kepuasan kerja karyawan, dan hasil penelitian, lokasi penelitian
3.	Raudhatul Janah (2012)	<i>Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Samid Medan.</i>	Diketahui bahwa karyawan belum merasa puas akan perstasi kerja yang dilakukan karyawan dikarenakan Perusahaan belum memberikan kompensasi dari pencapaian target penghasilan hotel.	Sama-sama menggunakan Metode Kuantitatif, dengan pengumpulan data Observasi, kuesioner dan Dokumentasi	Terdapat perbedaan pada Sub teori kepuasan kerja karyawan, lokasi penelitian dan hasil penelitian

4	Lusi Anggraini (2011)	Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	Berdasarkan hasil penelitian bahwa karyawan belum didukung kepuasan kerja hal ini dikarenakan karyawan belum menerima kenaikan gaji, tunjangan, bonus dan kenaikan jabatan terhadap karyawan berprestasi.	Menggunakan Metode Kuantitatif dengan pengumpulan data Observasi, kuesioner dan Dokumentasi.	Terdapat perbedaan pada Sub indikator Kepuasan kerja karyawan, dan hasil penelitian, lokasi penelitian.
5	Evan Mardua Putra (2019)	Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di Premier Basko Hotel By Lariz Padang	Diketahui bahwa Kepuasan Kerja Karyawan belum diberikan secara merata terhadap karyawan berprestasi mulai dari kenaikan jabatan, kenaikan gaji dan bonus tahunan sehingga banyak karyawan yang melakukan pengunduran bekerja.	Sama-sama menggunakan teori kepuasan kerja karyawan, Metode penelitian Kuantitatif dengan pengumpulan data Observasi, kuesioner dan Dokumentasi	Terdapat perbedaan pada Teori yang digunakan, lokasi penelitian, dan hasil penelitian

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian variabel-variabel yang telah dibahas di atas, peneliti meng gambarkannya dalam paradigma pemikiran sebagai berikut:

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru





Baik	
Cukup	Baik
Kurang Baik	

Sumber : Modifikasi Penelitian, 2020

D. Konsep Operasional

Dengan konsep ini peneliti akan memberikan penafsiran yang mengaitkan pemikiran dalam analisa. Peneliti melaksanakan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini, sesuai dengan kerangka teoritis yang telah dikemukakan sebelumnya oleh peneliti, Adapun konsep operasional tersebut antara lain :

1. Administrasi adalah sekumpulan dua orang atau lebih yang bekerja bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan, secara efektif dan efisien.
2. Organisasi adalah sebagai tempat atau wadah dimana sekelompok orang berkumpul untuk melaksanakan suatu kegiatan dan tujuan
3. Manajemen adalah ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
4. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia.

5. Kepuasan Kerja adalah hasil persepsi para karyawan tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang sebagai suatu yang penting melalui hasil kerjanya.
6. Gaji adalah proses atau cara yang berupa uang dalam membalas jasa atas hasil kerjanya untuk memajukan sebuah perusahaan yang dibayarkan secara periodik.
7. Pekerjaan itu sendiri adalah suatu posisi/jabatan yang mencakup tugas-tugas pokok serta harus bertanggung jawab atas pekerjaan yang akan dilaksanakan sehingga karyawan mampu untuk menguasai pekerjaannya itu sendiri.
8. Promosi Jabatan adalah perubahan posisi/jabatan ke tingkat yang lebih tinggi dengan tanggung jawab yang lebih besar dan juga sebagai penghargaan atas hasil kerjanya dalam mencapai harapan perusahaan.
9. Supervisi adalah atasan yang berhubungan langsung dengan bawahannya demi kelancaran pekerjaan operasional dan supervisi juga harus bersikap adil kepada bawahannya agar suasana dalam lingkup kerja tersebut bisa terasa nyaman.
10. Rekan Kerja adalah pegawai yang berada di dalam suatu perusahaan yang saling bersahabat dan ketergantungan antara satu dengan yang lainnya untuk menciptakan suasana yang harmonis agar tercapainya suatu tujuan yangmakan dituju secara bersama-sama..

E. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel, uraian konsep, variabel, indikator, ukuran dan skala yang dirancang untuk

mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat. Maka operasionalisasi variabelnya dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel II. 2: Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item penilaian	Skala
1	2	3	4	5
Kepuasan kerja adalah hasil persepsi para karyawan tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang sebagai suatu yang penting melalui hasil kerjanya. Menurut Umar (2013: 38)	Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru	1. Gaji	1. Kenaikan Gaji. 2. Pemberian tunjangan. 3. Waktu pemberian	Ordinal
		2. Pekerjaan itu sendiri	1. Penempatan kerja. 2. Posisi Kerja.	Ordinal
		3. Promosi Jabatan	1. Kenaikan Jabatan. 2. Penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan.	Ordinal
		4. Supervisi	1. Atasan menetapkan gaji sesuai dengan kemampuan bawahan. 2. Penempatan Jabatan sesuai dengan kemampuan bawahan.	Ordinal
		5. Rekan Kerja	1. Pimpinan mendukung kerja bawahan. 2. Kerjasama karyawan.	Ordinal

Sumber : Modifikasi Penulis 2021

F. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui bagaimana Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru dengan menentukan pengukuran masing-masing indikator dari variable penelitian ini, Uraian dari masing-masing pengukuran tersebut adalah sebagai berikut:

Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapiulasi pada katagori Berpengaruh dengan presentase berada antara 67%-100%.

Cukup Baik ;Apa bila hasil rata-rata penilaian responden pada table rekapitulasi adalah pada kategori cukup Berpengaruh dengan persentase berada antara 34%-66%.

Kurang Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada table rekapitulasi adalah pada kategori kurang Berpengaruh dengan persentase berada antara 0%-33%.

Adapun pengukuran indikator sebagai berikut :

1. Gaji, dikatakan:

Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapiulasi pada katagori Berpengaruh dengan presentase berada antara 67%-100%.

Cukup Baik ;Apa bila hasil rata-rata penilaian responden pada table rekapitulasi adalah pada kategori cukup

Berpengaruh dengan persentase berada antara 34%-66%.

Kurang Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada table rekapitulasi adalah pada kategori kurang Berpengaruh dengan persentase berada antara 0%-33%.

2. Pekerjaan itu sendiri, dikatakan:

Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapiulasi pada katagori Berpengaruh dengan presentase berada antara 67%-100%.

Cukup Baik ;Apa bila hasil rata-rata penilaian responden pada table rekapitulasi adalah pada kategori cukup Berpengaruh dengan persentase berada antara 34%-66%.

Kurang Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada table rekapitulasi adalah pada kategori kurang Berpengaruh dengan persentase berada antara 0%-33%.

3. Promosi Jabatan, dikatakan:

Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada katagori Berpengaruh dengan presentase berada antara 67%-100%.

Cukup Baik ;Apa bila hasil rata-rata penilaian responden pada table rekapitulasi adalah pada kategori cukup Berpengaruh dengan persentase berada antara 34%-66%.

Kurang Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada table rekapitulasi adalah pada kategori kurang Berpengaruh dengan persentase berada antara 0%-33%

4. Supervisi, dikatakan:

Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada katagori Berpengaruh dengan presentase berada antara 67%-100%.

Cukup Baik ;Apa bila hasil rata-rata penilaian responden pada table rekapitulasi adalah pada kategori cukup Berpengaruh dengan persentase berada antara 34%-66%.

Kurang Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada table rekapitulasi adalah pada kategori kurang Berpengaruh dengan persentase berada antara 0%-33%

5. Rekan Kerja, dikatakan:

Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada katagori Berpengaruh dengan presentase berada antara 67%-100%.

Cukup Baik ;Apa bila hasil rata-rata penilaian responden pada table rekapitulasi adalah pada kategori cukup Berpengaruh dengan persentase berada antara 34%-66%.

Kurang Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada table rekapitulasi adalah pada kategori kurang Berpengaruh dengan persentase berada antara 0%-33%

BAB III

METODE PENELITIAN

Untuk mendapatkan data penelitian yang benar dan lengkap, maka penulis menggunakan metode penelitian untuk mengumpulkan data serta membahas hasil penelitian yang terdiri dari:

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah tipe survey deskriptif dengan penelitian ini direncanakan akan menarik sejumlah sampel dan populasi penelitian, penelitian survey deskriptif adalah gambaran mengenai kenyataan yang ada di lapangan (objektif), penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data, menganalisa dan merumuskan masalah, tujuan penggunaan tipe ini adalah untuk mengetahui secara jelas dan konkret tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Penetapan metode kuantitatif adalah penelitian pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan menguji hipotesis yang telah diterapkan

B. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Mona Plaza Hotel Pekanbaru yang beralamat di Jalan HR. Soebrantas Panam Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Alasan penelitian memilih tempat ini sebagai tempat penelitian karena penulis menemukan masih lambannya perkembangan hotel mulai dari bentuk bangunan yang belum adanya perubahan dari tahun sebelumnya, jumlah karyawan yang

semakin sedikit dan terus berganti diakibatkan rendahnya manajemen hotel terhadap peningkatan mutu kerja karyawan tidak lain dikarenakan rendahnya pemberian kepuasan bagi setiap karyawan meliputi kenaikan jabatan, gaji, tunjangan akhir tahun, dan promosi bagi karyawan sehingga tidak meningkatkan etos kerja bagi karyawan.

C. Populasi dan Sampel

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. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012; 80).

Adapun jumlah keseluruhan suatu objek yang akan diteliti dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah Manager, HRD dan Karyawan Hotel. Adapun Subjek penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.I: Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

NO	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
Informan	Manager	1	1	100%
	HRD	1	1	100%
Jumlah		2	2	100%
Responden	Karyawan :			
	Bidang Pelayanan	31	10	32%
	Bidang Saranan Prasarana	38	10	26%
	Bidang kebersihan	41	10	24%
	Security	12	5	42%
Jumlah		122	35	29%

Sumber: Data Olahan Penulis 2020

D. Teknik Penarikan Sampel

Berdasarkan pertimbangan penelitian dan pengelompokan populasi, maka untuk menentukan populasi dan sampel, pada Manager, HRD Hotel Mona Plaza digunakan penarikan sensus karena jumlah populasi tidak terlalu besar.

Sedangkan Karyawan, Bidang Pelayanan Bidang Saranan Prasarana, Bidang kebersihan, Security menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan suatu tujuan dan pertimbangan tertentu, dengan jumlah sampel sebanyak 35 sampel penelitian.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan, yaitu melalui pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner terhadap karyawan Hotel Mona dan wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan terhadap Manager dan HRD Hotel Mona Plaza.

2. Data Skunder

Data skunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data skunder terkait buku-buku terkait penelitian buku kepuasan kerja, jurnal terkait penelitian terdahulu meliputi penelitian analisis kepuasan kinerja karyawan, dan data pendukung penelitian yaitu Daftar Gaji Karyawan Hotel Mona Plaza Tahun 2020, Jumlah Tenaga Kerja Yang Masuk dan Keluar (*Labour Turn Over*) Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru Tahun 2017-2019, dan Tingkat Absensi karyawan

Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru Tahun 2019 yang dibutuhkan dan berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka digunakan tehnik pengumpulan data Sugiyono (2012;85).sebagai berikut :

1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan cara pengumpulan data dan informasi dengan membagikan sejumlah pertanyaan dalam bentuk angket tertulis kepada responden yaitu karyawan hotel mona sebanyak 37 responden dengan maksud untuk memperoleh tanggapan mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.

2. Wawancara

Adalah percakapan secara langsung terhadap informan yang telah ditetapkan dengan melakukan wawancara mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Adapun wawancara tersebut secara langsung dilakukan terhadap Manager dan HRD Hotel Mona.

3. Observasi

Yaitu Pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung peristiwa atau kejadian melalui cara yang sistematis terkait bentuk kepuasan kerja karyawan yang diberikan Hotel Mona Plaza terhadap kepuasan karyawan sehingga sipenelitian dapat

merasakan apa yang sedang terjadi dilapangan dan meyakinkan peneliti bahwa subyek tersebut dapat menjadi sumber data bagi penelitian.

4. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pencatatan secara langsung bentuk pemberian kepuasan kerja melalui pemberian kompensasi yang diberikan hotel mona plaza terhadap karyawan, foto-foto kegiatan penelitian meliputi foto wawancara, kegiatan kerja karyawan, dan foto lokasi Hotel Mona Plaza yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dalam mendukung dokumentasi penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini memusatkan perhatian terhadap suatu objek tertentu yang dipelajari sebagai kasus, dimana objek yang diteliti adalah Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru ini penulis menganalisa data dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu suatu analisa dengan cara mengelompokkan data yang disusun sedemikian rupa, ditabulasikan dan kemudian menghubungkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan industri.

H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Dibawah ini akan dipaparkan mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini dimulai bulan November 2020 sampai dengan bulan April 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III. 2 Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke- 2021														
		November			Desember			Januari			Maret			April		
1	Persiapan dan Penyusuna	■														
2	Seminar Up				■											
3	Revisi UP															
4	Penelitian Lapangan							■								
5	Analisis										■					
6	Penyusunan Laporan										■					
7	Konsultasi Revisi													■		
8	Ujian Komfretif Skripsi													■		
9	Revisi															■
10	Penggandaan															■

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru

Hotel Mona Plaza didirikan oleh Haji Mohammad Nazir, seorang pengusaha dari Sumatra Barat yang telah lama menetap di Pekanbaru. Nama Mona Plaza Hotel diambil dari nama pemilik hotel tersebut yaitu Haji Mohammad Universitas Sumatera Utara 7 Nazir. Mona Plaza Hotel tepatnya berlokasi di Jl. HR Soebrantas km 12,5 Jl. Raya Bangkinang atau di depan kampus Universitas Riau UR Kecamatan Tampan. Ada beberapa titik komersial yang menjadi keunggulan Mona Plaza Hotel seperti lokasinya yang terletak di lingkungan mahasiswa, dekat dari pusat perbelanjaan, dekat rumah dengan sakit, dan mudah dijangkau oleh kendaraan umum. Awalnya Mona Plaza Hotel merupakan bangunan ruko 11 kapling. Untuk kemajuan dari usaha tersebut, ada sebuah pemikiran akan pentingnya sebuah hotel sebagai alternatif penunjang pesatnya perkembangan kota Pekanbaru khususnya di daerah kecamatan Tampan dengan harapan memiliki prospek kedepannya. Maka pada tahun 1989 dimulailah desain dan rancangan dari Mona Plaza Hotel termasuk izin dan kelayakan sebuah hotel yang akan berkembang ke depannya. Maka pada tanggal 24 Oktober 2003 dimulailah “Soft Opening” dari Mona Plaza Hotel yang pertama kali diresmikan oleh Walikota Pekanbaru Bpk. Herman Abdullah, dengan kapasitas hotel sebanyak 40 kamar. Pada awal Januari 2004 dibuka keseluruhan kamar sebanyak 80 kamar, yang reservasinya ditempati oleh tamu-tamu yang mengadakan seminar dan rapat kerja. Mona Plaza Hotel terdiri dari 3 lantai. Lantai dasar merupakan ruangan

penerimaan tamu, coffee shop, dan ruangan meeting berkapasitas 20 orang. Lantai satu terdiri dari 40 kamar dengan dua ruangan meeting. Lantai dua hanya memiliki 40 kamar, dan lantai tiga seluruhnya digunakan untuk kegiatan function Universitas Sumatera Utara 8 atau meeting. Adapun jumlah tenaga kerja pada Mona Plaza Hotel adalah 53 orang. Mona Plaza Hotel terdiri dari empat jenis kamar, yang mana tarif penginapan dibedakan menurut jenis kamar tersebut. Adapun jenis-jenis kamar pada Mona Plaza Hotel antara lain adalah: 1. Standar Room, dengan tarif penginapan sebesar Rp 195.000 2. Deluxe Room, dengan tarif penginapan sebesar Rp 225.000 3. Suite Room, dengan tarif penginapan sebesar Rp 250.000 Mona Plaza Hotel merupakan salah satu dari sekian banyak hotel bintang dua yang ada di Pekanbaru, yang mana menurut Endar dan Sulistrianiingsih, salah satu syarat hotel bintang II adalah memiliki jumlah kamar 15, kamar mandi terletak di dalam, luas kamar standar adalah 20m²

B. Uraian Tugas (*Job Description*) Unit Kerja

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki bagian unit mereka sendiri untuk menjalankan segala pekerjaan sesuai dengan haknya masing-masing, selain itu pembagian unit kerja mampu memberikan kinerja serta hasil yang baik bagi perusahaan tersebut.

Adapun bagian-bagian atau unit kerja di Hotel Mona Plaza Pekanbaru, antara

lain sebagai berikut:

1. General Manager

Merupakan pimpinan tertinggi di hotel yang bertugas untuk membuat kebijakan-kebijakan tertentu untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa hotel. General Manager bertanggung jawab kepada manajemen dan pemegang saham.

2. *Front Office Departement*

Front Office Departement atau biasa disebut FO adalah departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, seperti menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika hendak check-in. Adapun bagian-bagian di Front Office Departement yaitu:

- a. *Recervation*
- b. *Receptionis*
- c. *Telephone Operator*
- d. *Front Office Cashier*
- e. *Information Section*
- f. *Uniform Service/Concierge*
- g. *Guest Relation Officer*

2. Food and Beverage Departement

Food and Beverage atau biasa disebut F&B adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant. Food and Beverage Departement terdiri dari:

a. Food and Beverage Product

Yakni bagian yang bertugas mengolah bahan makanan mentah menjadi bahan matang untuk disediakan kepada tamu. Dimana ada beberapa ahli memasak di dalamnya.

b. Food and Beverage Service

Yakni suatu bentuk pelayanan berupa pengantar orderan tamu dan menerima pesanan tamu.

3. *Housekeeping Department*

Housekeeping Departement adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public ruangan serta berbagai fasilitas hotel. Housekeeping terbagi dari beberapa bagian yaitu:

a. Floor Section

b. Public Area Section

c. Laundry Section:

1) *Valet*

2) *Washer*

3) *Marker*

4) *Checker*

d. Gardener Section

e. Florist Section

f. Recreation

4. *Accounting Department*

Accounting Departemen adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh masalah keuangan atau finansial hotel, baik pendapatan maupun pengeluaran hotel.

5. *Human Resource Department (HRD)*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah menangani masalah-masalah kepegawaian, dimulai dari penerimaan pegawai, perekrutan pegawai, sampai pada masalah pembagian gaji pegawai. Department ini memiliki pengaruh besar terhadap kelangsungan hidup para pegawainya.

6. *Engineering Department*

Department ini bertugas mengawasi, memelihara, serta memperbaiki semua peralatan yang dimiliki hotel. Dalam hal ini perangkat keras seperti; listrik, pompa air, ac, lift, lampu, dan lain-lain.

7. *Marketing Department*

Tugas dari department ini adalah mempromosikan dan menawarkan atau menjual segala fasilitas hotel mulai dari tipe kamar hingga penyelenggaraan event seperti meeting, gathering, graduation, dinner, dan wedding yang akan ditawarkan kepada tamu dengan mengadakan berbagai macam paket yang sesuai dengan event yang akan dilaksanakan.

8. *Purchasing Departement*

Bertanggungjawab atas keseluruhan pembelian dan pengadaan semua kebutuhan hotel.

9. *Security Departement*

Bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama 24 jam.

10. *Gym & SPA*

Department ini bertugas untuk melakukan registrasi dan promosi terhadap tamu hotel yang mau melakukan latihan kebugaran, ataupun relaksasi. Memastikan peralatan pendukung dapat digunakan dengan baik.

11. *Banquet*

- (1) Bagian yang mempunyai tugas dan wewenang untuk mendekor tempat atau ruangan dengan segala aksesorisnya sesuai yang akan digunakan, mengontrol penyediaan alat-alat ataupun kursi serta meja, atau apapun yang dibutuhkan untuk suatu ruangan (property) selama acara atau event berlangsung

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian yang mengangkat judul Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru. Penelitian ini mengambil data yang dibutuhkan dalam hal mengambil kesimpulan. Adapun data dan hasil responden yang dilakukan dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut :

A. Identitas Responden

Pada bab ini akan disajikan beberapa hal yang berkaitan dengan identitas responden dan hasil jawaban yang diperoleh dari hasil penyerahan kuisioner dan wawancara.

1. Identitas Responden

Dalam pelaksanaan penyebaran Kuisioner, wawancara dan kuisioner yang sudah disajikan kepada responden, maka langkah awal yang harus dipenuhi adalah berupa identitas responden dan yang dijadikan responden pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda dan diskriminasi oleh karyawan yang disajikan sebagai sampel dalam penelitian ini. Adapun dinilai bahwa tingkat pendidikan ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini adalah pada tingka analisis yang akan diberikan dalam menilai Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang terdiri dari jenis kelamin, umur dan pendidikan, yang dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.1. Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase(%)
1	Laki-Laki	26	75%
2	Perempuan	9	25%
Jumlah		35	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden penelitian Laki-laki sebanyak 26 orang, dan selanjutnya untuk responden perempuan berjumlah 9 orang. Kemudian untuk penggolongan responden penelitian selajutnya berdasarkan umur yang mana dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.2. Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Umur.

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	≤ 25 tahun	22	62%
2	25-39 tahun	11	31%
3	40-49 tahun	2	6%
Jumlah		35	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa responden terbesar adalah antara usia 25 tahun dengan jumlah 22 orang atau sekitar 62%, Kemudian usia responden umur 25-39 sebanyak 11 orang atau sekitar 31% dan selebihnya yaitu berusia 40-49 tahun berjumlah 2 orang atau sekitar 6% dari keseluruhan responden. Kemudian penggolongan responden penelitian berdasarkan pendidikan yang merupakan faktor penilaian pengetahuan responden, yang mana dapat terlihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.3. Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	SMA	25	71%
2	Diploma	6	17%
3	Sarjana	4	12%
Jumlah		35	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Dari data diatas terlihat bahwa tingkat pendidikan responden terbesar adalah SMA sebanyak 25 orang atau sekitar 71% hal ini adalah tingkat pendidikan yang sudah baik dalam melaksanakan kinerjanya. Selanjutnya dalam tingkat pendidikan Diploma yang mana berjumlah 6 responden atau sekitar 17%, selanjutnya responden Sarjana sebanyak 4 responden atau sekitar 12%, dari keseluruhan jumlah responden.

B. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru

Pengelolaan sumber daya manusia dapat diartikan sebagai upaya penerapan manajemen sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kebijakan prosedural dan praktik pengelolaan, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Mengelola karyawan diperlukan seni tertentu, guna melahirkan karyawan yang profesional dan memiliki kinerja tinggi. Masalah mendasar yang sering dihadapi perusahaan adalah bagaimana pengelolaan sumber daya manusia supaya mereka bersedia melakukan tugas dengan sebaik-baiknya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Terdapat hubungan yang erat antara penghargaan dan prestasi para karyawan. Di dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, usaha yang dilakukan perusahaan tidak bisa lepas dari berbagai faktor, diantaranya kompensasi yang diberikan kepada karyawan dalam memberikan kepuasan karyawan dalam bekerja sehingga memberikan semangat motivasi dalam diri karyawan.

Tidak hanya faktor ketrampilan, kemampuan dan penguasaan kerja karyawan yang harus dikembangkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Namun perusahaan juga harus memperhatikan pula faktor pemberian

kepuasan kerja melalui pemberian kompensasi meliputi kenaikan jabatan, tunjangan kerja, bonus dan kenaikan gaji sebagai salah satu motif bagi karyawan untuk bekerja. Pemberian kompensasi bagi karyawan merupakan kewajiban bagi perusahaan yang harus dipenuhi tepat waktu, dilakukan secara adil dan berdasarkan hasil kerja. Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima oleh para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Setiap perusahaan memiliki perbedaan system kompensasi, sistem disesuaikan dengan visi, misi, dan tujuannya.

Pemberian kepuasan kerja melalui pemberian kompensasi mulai dari kenaikan gaji, jabatan, dan pemberian bonus sering juga disebut penghargaan dan dapat didefinisikan sebagai setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada perusahaan. Kompensasi sebagai segala sesuatu yang dikonstitusikan atau dianggap sebagai suatu balas jasa atau ekuivalen. Bagi organisasi/perusahaan kompensasi berarti penghargaan kepada para pekerja yang telah memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuannya, melalui kegiatan yang disebut bekerja.

Diketahui karyawan Penerima penghargaan Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru Tahun 2017-2019 dimana diketahui semakin tahun penerima Reward kenaikan gaji dan jabatan hal ini terlihat semakin sedikit dapat diketahui pada tahun 2017 penerima penghargaan sebanyak 5 orang, pada Tahun 2018 sebanyak 4 orang, dan Pada tahun 2019 sebanyak 2 orang. Pemberian Reward terlihat belum memberikan motivasi terhadap karyawan sehingga karyawan banyak yang bekerja tanpa didasari keinginan pencapaian hasil yang lebih baik lagi.

Kepuasan kerja merupakan salah satu persoalan tersendiri pula yang harus diperhatikan, karena berhubungan dengan orang yang melakukan suatu pekerjaan. Perusahaan harus menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, fasilitas yang disediakan untuk para karyawannya, beban kerja yang sesuai dengan keahlian karyawan, serta komunikasi antara atasan dan bawahan. Kepuasan karyawan menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja, dengan memperhatikan faktor kepuasan kerja karyawan maka karyawan dalam bekerja akan sentiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi.

Upaya pemberian kepuasan bagi setiap karyawan sehingga memberikan semangat kerja karyawan, akan tetapi ketidak hadiran karyawan menunjukkan karyawan kurang memiliki semangat kerja hal ini terlihat dari absensi karyawan, ini menjadi persoalan perusahaan yang harus diperhatikan untuk menciptakan kinerja karyawan lebih produktif.

Diketahui adanya penurunan jumlah pegawai yang menerima kenaikan gaji. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2017 terdapat 139 karyawan dan yang menerima kenaikan gaji hanya 5 orang, kemudian pada tahun 2018 terdapat 122 karyawan dan yang menerima kenaikan gaji hanya 4 orang. Pada tahun 2019 terdapat 107 karyawan dan hanya 2 orang yang menerima kenaikan gaji. Artinya terjadi penurunan jumlah pegawai yang menerima kenaikan gaji, sehingga karyawan mona plaza tidak termotivasi dalam bekerja.

Untuk Mengetahui Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang didasarkan indikator Gaji, Pekerjaan itu sendiri, Promosi Jabatan, Supervisi, Rekan Kerja sebagai berikut :

1. Gaji

Gaji adalah proses atau cara yang berupa uang dalam membalas jasa atas hasil kerjanya untuk memajukan sebuah perusahaan yang dibayarkan secara periodik. Dengan pengertian Gaji tentunya karyawan menyenangi pekerjaannya sehingga setiap pekerjaan dapat dilakukan tanpa adanya beban kerja. Sejalan dengan itu guna mengetahui Gaji dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Kenaikan Gaji.
2. Pemberian tunjangan.
3. Waktu pemberian gaji

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.4. Penilaian Jawaban Responden Mengenai Indikator Gaji dalam Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kenaikan Gaji.	6 (17%)	26 (75%)	3 (8%)	35
2	Pemberian tunjangan.	8 (22%)	22 (63%)	5 (14%)	35
3	Waktu pemberian gaji	9 (25%)	20 (57%)	6 (17%)	35
Jumlah		23	68	14	70
Rata-Rata		7	23	5	35

1	2	3	4	5
Persentase	19%	66%	15%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Gaji dalam item penilaian Bekerja dengan Iklas dalam Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menjawab baik sebanyak 6 responden atau 17% dengan alasan, Setian karyawan sudah menerima upa Gaji sesuai dengan bidangnya dan diberikan kenaikan gaji bagi karyawan yang berprestasi bekerja dengan baik, Disiplin waktu dan pencapaian target kerja. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 27 responden atau 75% dengan alasan, kenaikan gaji karyawan sudah dilakukan hotel mona akan tetapi belum semua diberikan bagi karyawan bekerja dengan baik, Disiplin waktu dan pencapaian target kerja sehingga sebagian karyawan belum merasakan puas dan diperhatikan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 3 responden atau 8 % dengan alasan, belum semua karyawan bekerja dengan baik, Disiplin waktu dan pencapaian target kerja diberikan kenaikan gaji sehingga karyawan mulai malas bekerja dan keluar.

Kemudian untuk item penilaian Pemberian tunjangan yang mana responden penelitian yang menyatakan baik 8 responden atau 22% dengan alasan, Pemberian tunjangan suda diberikan Hotel Mona bagi karyawan disetiap tahunnya bagi karyawan yang memiliki prestasi kerja. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 23 responden atau 63% dengan alasan, bahwasanya pemberian tunjangan kerja bagi karyawan suda dilakukan namun belum semua dibebrikan bagi karyawan berprestasi melainkan hanya bagi

karyawan tertentu saja yaitu kedekatan pada pimpinan dan tidak adanya dasar karyawan lama dan berprestasi sehingga karyawan tidak merasa puas akan kebijakan yang diberikan hotel mona bagi setiap karyawan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 5 responden atau 14% dengan alasan, tunjangan yang diberikan hotel mona belum berdasarkan prestasi kerja dan belum diterapkan bagi setiap karyawan berprestasi.

Kemudian untuk item penilaian Waktu pemberian gaji yang mana responden penelitian analisis Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menyatakan baik 9 responden atau 25% dengan alasan, Waktu pemberian gaji dilakukan disetiap akhir bulan terhadap karyawan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 20 responden atau 57% dengan alasan, bahwasanya waktu pemberian gaji diberikan disetiap akhir bulan namun ada beberapa karyawan yang kontrak belum diberikan diakhir bulan melainkan waktu ketetapan awal masuk kerja Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 6 responden atau 17% dengan alasan, Ketetapan waktu pemberian gaji belum adanya pemerataan disetiap akhir bulan sehingga ada sebagian karyawan tetap tidak terima sehingga mempengaruhi etos atau semangat kerja.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru dalam katagori cukup baik, bahwasanya penetapan kenaikan gaji dan tunjangan suda dilakukan namun belum tepat sasaran bagi karyawan berprestasi dan bekerja dengan baik serta disiplin waktu, melainkan

diberikan bagi kedekatan terhadap pimpinan sehingga banyak karyawan yang tidak merasa puas akan kebijakan Hotel Mona sehingga karyawan banyak yang keluar dan malas untuk bekerja hal ini terlihat pada tahun 2019 paling banyak karyawan yang berhenti yaitu sebanyak 27 karyawan. Hal ini didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan Menyenanginya pekerjaan melalui Kenaikan Gaji, Pemberian tunjangan.

Berikut hasil wawancara dengan Manager Hotel Mona Pekanbaru Bapak Sugiharto, S.Kom pada tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...sejauh karyawan sudah kami berikan kenaikan gaji dan tunjangan atas prestasi karyawan kami menilai dari segi disiplin bekerja karyawan, tingkat kehadiran, dan target pencapaian kerja, akan tetapi belum diberikan bagi setiap karyawan dan hanya yang berprestasi saja emang kami akui banyak juga karyawan yang lama belum diberikan kenaikan gaji dan tunjangan hal ini dikarenakan dasar penilaian kami belum sesuai dengan tingkat pencapaian kinerjanya ya wajarlah kami tidak berikan....”

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Hotel Mona Pekanbaru sudah memberikan kenaikan gaji dan tunjangan atas prestasi karyawan kami menilai dari segi disiplin bekerja karyawan, tingkat kehadiran, dan target pencapaian kerja.

Begitu juga hasil wawancara dengan HRD Hotel Mona Pekanbaru Bapak Endang Syafii pada tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...sejauh ini penetapan kenaikan gaji dan tunjangan sudah diberikan tapi syaratnya bagi karyawan berprestasi saja, ya tidak semua bagi karyawan, emang banyak karyawan mengeluh akan kenaikan gaji dan merasa tidak puas tapi aturannya ada bagi setiap karyawan menerima kenaikan gaji dan tunjangan sehingga banyak karyawan keluar tapi banyak juga yang masuk hal begituan biasa dalam perusahaan....”

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Hotel Mona Pekanbaru sudah memberikan kenaikan gaji dan tunjangan dengan syaratnya bagi karyawan berprestasi saja.

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa penetapan kenaikan gaji dan tunjangan suda dilakukan namun belum tepat sasaran bagi karyawan berprestasi dan bekerja dengan baik serta disiplin waktu, hal ini terlihat pada tahun 2019 paling banyak karyawan yang berhenti yaitu sebanyak 27 karyawan. Penetapan kenaikan gaji dan tunjangan cenderung diberikan bagi kedekatan terhadap pimpinan sehingga banyak karyawan yang tidak merasa puas akan kebijakan Hotel Mona.

Berdasarkan hasil Kuesioner, Wawancara, dan Observasi penelitian berdasarkan indikator Gaji Bahwa penetapan kenaikan gaji dan tunjangan yang diterapkan Hotel Mona Plaza Pekanbaru belum tepat sasaran bagi karyawan dengan penetapan karyawan berprestasi dan bekerja dengan baik serta disiplin waktu, melainkan adanya unsur kedekatan terhadap pimpinan sehingga banyak karyawan yang tidak merasa puas akan kebijakan yang diberikan Hotel Mona.

Hasil peneliti bahwa penetepan gaji bagi karyawan cukup baik namun masih ada sebagian karyawan belum tepat waktu diberikan disetiap bulannya terutama bagi karyawan kontrak dan belum ditetapkan berdasarakan UMR Kota Pekanbaru sehingga pada tahun 2019 sebanyak 27 karyawan berhenti.

2. Pekerjaan Itu Sendiri

Pekerjaan itu sendiri adalah suatu posisi/jabatan yang mencakup tugas-tugas pokok serta harus bertanggung jawab atas pekerjaan yang akan dilaksanakan

sehingga karyawan mampu untuk menguasai pekerjaannya itu sendiri. Sejalan dengan itu guna mengetahui Pekerjaan itu sendiri dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Penempatan kerja.
2. Posisi Kerja.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.5. Penilaian Jawaban Responden Mengenai Indikator Pekerjaan Itu Sendiri dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penempatan kerja.	8 (22%)	23 (67%)	4 (11%)	35
2	Posisi Kerja.	10 (28%)	22 (63%)	3 (8%)	35
Jumlah		18	45	7	70
Rata-Rata		9	22	4	35
Persentase		26%	63%	11%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Pekerjaan itu sendiri dalam item penilaian Penempatan kerja dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menjawab baik sebanyak 8 responden atau 22% dengan alasan, Penempatan kerja bagi karyawan suda dilakukan dengan aturan sesuai dengan kemampuan setiap karyawan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 24 responden atau 67% dengan alasan, bahwasanya Penempatan kerja karyawan sudah ditetapkan

perusahaan Hotel Mona namun kenyataannya belum diterapkan dimana karyawan ditempatkan pada posisi tidak sesuai dengan kemampuannya sehingga hal ini menimbulkan pencapaian kerja yang lamban. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 4 responden atau 11 % dengan alasan, Penempatan kerja karyawan belum tepat sasaran dimana sebagian karyawan ditempatkan tidak pada bidangnya sehingga karyawan bekerja tidak dengan hati dan merasa puas sehingga pencapaian kerja karyawan tidak maksimal.

Kemudian untuk item penilaian Posisi Kerja yang mana responden penelitian analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menyatakan baik 10 responden atau 28% dengan alasan, Karyawan ditetapkan Posisi Kerja sesuai dengan keahlian dan kemampuannya sehingga bekerja dengan maksimal. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 23 responden atau 63% dengan alasan, Posisi Kerja karyawan suda ditetapkan berdasarkan aturan kemampuan dan skill yang dimiliki namun pada keyataannya belum diterapkan sehingga karyawan bekerja tidak maksimal. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 3 responden atau 8% dengan alasan, penempatan Posisi Kerja bagi karyawan belum memberikan rasa puas dimana karyawan diberikan posisi tidak pada kemampuannya sehingga karyawan tidak merasa puas akan penetapan aturan Hotel Mona sehingga beberapa karyawan mengeluh dan keluar.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai Pekerjaan itu sendiri dalam katagori cukup baik, dimana diketahui penetapan karyawan didasarkan kemampuan namun

kenyataannya masih ditemui karyawan yang bekerja tidak pada kemampuan dan bidangnya sehingga karyawan bekerja tidak tepat sasaran.

Berikut hasil wawancara dengan Manager Hotel Mona Pekanbaru Bapak Sugiharto, S.Kom pada tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...sejauh Hotel Mona suda menetapkan karyawan pada posisi dan penempatan berdasarkan keahlian dan kemampuan setiap karyawan meskipun masih ada karyawan mengeluh akan penempatan tidak sesuai dengan bidang kemampuannya namun hal ini diterapkan guna karyawan mengetahui akan pekerjaan yang ada di setiap bidang Hotel Mona....”

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Hotel Mona Pekanbaru sudha menetapkan karyawan pada posisi dan penempatan berdasarkan keahlian dan kemampuan setiap karyawan.

Begitu juga hasil wawancara dengan HRD Hotel Mona Pekanbaru Bapak Endang Syafii pada tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...sejauh ini penempatan kerja dan posisi kerja sudah kami terapkan sesuai dengan kemampuan karyawan dan keahlian dan pengalamannya, memang masih ada karyawan kami tempatkan tidak sesuai dengan kemampuannya tapi tujuan kami agar karywan mengetahui pekerjaan yang ada di Hotel Mona sehingga karyawan memiliki kemampuan kedepannya, ya urusan karyawan keluar itukan kemabli pada karyawannya lagi....”

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Hotel Mona Pekanbaru suda menetapkan sesuai dengan kemampuan karyawan dan keahlian dan pengalamannya

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa penetapan aturan penempatan dan posisi kerja bagi karyawan didasarkan aturan kemampuan dan keahlian setiap karyawan namun kenyataannya masih ditemui karyawan yang

bekerja tidak pada kemampuan dan bidangnya sehingga karyawan bekerja tidak tepat sasaran dan merasa tidak puas sehingga karyawan megeluh dan keluar.

Berdasarkan hasil Kuesioner, Wawancara, dan Observasi penelitian indikator Pekerjaan itu sendiri bahwa aturan kinerja karyawan melalui penempatan dan posisi kerja bagi karyawan belum didasarkan kemampuan dan keahlian setiap karyawan namun kenyataannya masih sehingga karyawan bekerja tidak tepat sasaran.

Hasil peneliti bahwa pekerjaan itu sendiri diberikan bagi karyawan belum ditetapkan berdasarkan kemampuan dan bidangnya karyawan sehingga karyawan bekerja tidak tepat sasaran dan merasa tidak diperhatikan oleh hotel Mona Pekanbaru.

3. Promosi Jabatan

Promosi Jabatan adalah perubahan posisi/jabatan ke tingkat yang lebih tinggi dengan tanggung jawab yang lebih besar dan juga sebagai penghargaan atas hasil kerjanya dalam mencapai harapan perusahaan. Sejalan dengan itu guna mengetahui indikator Promosi Jabatan dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

1. Kenaikan Jabatan.
2. Penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.6. Penilaian Jawaban Responden Mengenai Indikator Promosi Jabatan dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kenaikan Jabatan.	10 (27%)	22 (63%)	3 (8%)	35
2	Penempatan karyawan sesuai dengan	7 (19%)	21 (61%)	7 (19%)	35
Jumlah		17	43	10	70
Rata-Rata		8	22	5	35
Persentase		23%	63%	14%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Promosi Jabatan dalam item penilaian Kenaikan Jabatan dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menjawab baik sebanyak 10 responden atau 27% dengan alasan, Kegiatan promosi sudah dilakukan Hotel Mona Plaza dengan promosi Jabtan dan penempatan karyawan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 23 responden atau 63% dengan alasan, Kenaikan Jabatan sudah dipromosikan namun hanya bagi karyawan tertentu atas kedekatan dengan pimpinan sehingga karyawan berprestasi lamban untuk naik jabatan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 3 responden atau 8 % dengan alasan, Penetapan Kenaikan Jabatan karyawan belum diterapkan dengan baik hal ini promosi yang dilakukan hanya bagi karyawan tertentu yaitu kedekatan dengan pimpinan sehingga karyawan yang bekerja dengan maksimal tidak adanya dipromosikan untuk kenaikan jabatan sehingga karyawan masara tidak puas.

Kemudian untuk item penilaian Bekerja taat akan aturan yang berlaku yang mana responden penelitian analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menyatakan baik 7 responden atau 19% dengan alasan, Penempatan kerja bagi karyawan suda dilakukan dengan aturan sesuai dengan kemampuan setiap karyawan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 22 responden atau 61% dengan alasan, bahwasanya Penempatan kerja karyawan sudah ketetapan perusahaan Hotel Mona namun kenyataannya belum diterapkan dimana karyawan ditempatkan pada posisi tidak sesuai dengan kemampuannya sehingga hal ini menimbulkan pencapaian kerja yang lamban. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 7 responden atau 9% dengan alasan, Penempatan kerja karyawan belum tepat sasaran dimana sebagian karyawan ditempatkan tidak pada bidangnya sehingga karyawan bekerja tidak dengan hati dan merasa puas sehingga pencapaian kerja karyawan tidak maksimal.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai Promosi Jabatan oleh Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru dinyatakan dalam katagori cukup baik, dimana diketahui promosi jabatan dan penempatan kerja karyawan sudah dilakukan perusahaan Hotel Mona Plaza namun ketetapan promosi yang diberikan hanya bagi karyawan kedekatan terhadap pimpinan sehingga sebgaiian karyawan yang bekerja dengan seriau dan sudah lama belum adanya diberikan promosi kenaikan jabatan sehingga sebagian karyawan belum merasa puas akan penerapan jenjang karir karyawan. Hal ini didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan

Menyenangi pekerjaan melalui Kenaikan Jabatan, Penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan.

Berikut hasil wawancara dengan Manager Hotel Mona Pekanbaru Bapak Sugiharto, S.Kom pada tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...sejauh ini hotel Mona Plaza sudah melakukan promosi jabatan terhadap setiap karyawan berprestasi hal ini guna memberikan kepuasan bagi karyawan namun kami berikan tidak bagi setiap karyawan namun karyawan yang menurut kami memenuhi kriteria saja, memang benar ada karyawan mengeluh karena uda lama bekerja tapi belum adanya kenaikan jabatan akan tetapi kami ada aturannya ya mungkin individu tersebut tidak sesuai dengan yang akan kami promosikan jabatannya yam au gimna lagi kemabli sama individunya mau bekerja apa tidak.....”

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Hotel Mona Pekanbaru sudah melakukan promosi jabatan terhadap setiap karyawan berprestasi hal ini guna memberikan kepuasan bagi karyawan yang memenuhi kriteria.

Begitu juga hasil wawancara dengan HRD Hotel Mona Pekanbaru Bapak Endang Syafii pada tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...sejauh ini penrapan promosi sudah dilakukan bagi karyawan berprestasi dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, akan tetapi masih ada karyawan yang mengeluh bekerja suda lama namun belum adanya kenaikan jabatan hal ini kami akui berti karyawan tersebt belum sesuai dengan kriteria yang kami cari ya itu aturan perusahaan ya harus kita terapkan.....”

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Hotel Mona Pekanbaru sudah melakukan penrapan promosi sudah dilakukan bagi karyawan berprestasi dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa penerapan promosi jabatan dan penempatan kerja karyawan sudah dilakukan perusahaan

Hotel Mona Plaza namun ditetapkan promosi yang diberikan hanya bagi karyawan kedekatan terhadap pimpinan sehingga sebagian karyawan yang bekerja dengan seriu dan sudah lama belum adanya diberikan promosi kenaikan jabatan sehingga sebagian karyawan belum merasa puas akan penerapan jenjang karir karyawan.

Berdasarkan hasil Kuesioner, Wawancara, dan Observasi penelitian berdasarkan indikator Promosi Jabatan bahwa ditetapkan promosi jabatan dan jenjang karir yang diberikan hanya bagi karyawan atas kedekatan terhadap pimpinan, sehingga sebagian karyawan yang bekerja dengan disiplin dan sudah lama belum adanya diberikan promosi kenaikan jabatan hal ini menimbulkan karyawan belum merasa puas akan penerapan jenjang karir karyawan yang diberikan Hotel Mona Plaza Pekanbaru.

Hasil peneliti bahwa kegiatan promosi jabatan dan jenjang karir cukup baik namun hal ini kebanyakan diberikan hanya bagi karyawan atas kedekatan terhadap pimpinan sehingga hal ini menimbulkan karyawan belum puas terhadap penerapan jenjang karir karyawan yang dipromosikan.

4. Supervisi

Supervisi adalah atasan yang berhubungan langsung dengan bawahannya demi kelancaran pekerjaan operasional dan supervisi juga harus bersikap adil kepada bawahannya agar suasana dalam lingkup kerja tersebut bisa terasa nyaman. Sejalan dengan itu guna mengetahui indikator Supervisi dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

- a. Atasan menetapkan gaji sesuai dengan kemampuan bawahan.
- b. Penempatan Jabatan sesuai dengan kemampuan bawahan.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.7. Penilaian Jawaban Responden Mengenai Indikator Supervisi Dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Atasan menetapkan gaji sesuai dengan kemampuan bawahan.	7 (19%)	22 (63%)	6 (17%)	35
2	Penempatan Jabatan sesuai dengan kemampuan bawahan.	6 (17%)	26 (75%)	3 (8%)	35
Jumlah		13	48	9	70
Rata-Rata		6	24	5	35
Persentase		17%	69%	14%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Suvervisi dalam item penilaian Atasan menetapkan gaji sesuai dengan kemampuan bawahan dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menjawab baik sebanyak 7 responden atau 19% dengan alasan, Atasan menetapkan gaji setian karyawan sesuai dengan kemampuan bidangnya dan diberikan kenaikan gaji atas berprestasi kerja, Disiplin waktu dan pencapaian target kerja. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 23

responden atau 63% dengan alasan, kenaikan gaji karyawan sudah dilakukan dan ditetapkan pimpinan terhadap bawahan akan tetapi belum semua diberikan bagi karyawan yang bekerja dengan baik, Disiplin waktu dan pencapaian target kerja sehingga sebagian karyawan belum merasakan puas dan diperhatikan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 6 responden atau 17 % dengan alasan, Penetapan gaji oleh pimpinan belum diterapkan secara merata melainkan pada karyawan yang memiliki kedekatan dengan pimpinan.

Kemudian untuk item penilaian Penempatan Jabatan sesuai dengan kemampuan bawahan yang mana responden penelitian analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menyatakan baik 6 responden atau 17% dengan alasan, Kenaikan Jabatan sudah dipromosikan namun hanya bagi karyawan tertentu atas kedekatan dengan pimpinan sehingga karyawan berprestasi lamban untuk naik jabatan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 27 responden atau 75% dengan alasan, Kenaikan Jabatan sudah dipromosikan namun hanya bagi karyawan tertentu atas kedekatan dengan pimpinan sehingga karyawan berprestasi lamban untuk naik jabatan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 3 responden atau 8% dengan alasan, Penetapan Kenaikan Jabatan karyawan belum diterapkan dengan baik hal ini promosi yang dilakukan hanya bagi karyawan tertentu yaitu kedekatan dengan pimpinan sehingga karyawan yang bekerja dengan maksimal tidak adanya dipromosikan untuk kenaikan jabatan sehingga karyawan masara tidak puas.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai Disiplin kerja oleh Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru dinyatakan dalam katagori cukup baik, dimana diketahui bahwasanya penetapan kenaikan gaji dan tunjangan oleh pimpinan terhadap bawahan suda dilakukan namun belum tepat sasaran bagi karyawan berprestasi dan bekerja dengan baik serta disiplin waktu, melainkan diberikan bagi kedekatan terhadap pimpinan sehingga banyak karyawan yang tidak merasa puas akan kebijakan Hotel Mona sehingga karyawan banyak yang keluar dan malas untuk bekerja. Hal ini didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan Atasan menetapkan gaji sesuai dengan kemampuan bawahan, Penempatan Jabatan sesuai dengan kemampuan bawahan.

Berikut hasil wawancara dengan Manager Hotel Mona Pekanbaru Bapak Sugiharto, S.Kom pada tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...sejauh karyawan Hotel Mona Plaza sudah kami berikan kenaikan gaji dan jabatan atas prestasi karyawan kami menilai dari segi disiplin bekerja karyawan, tingkat kehadiran, dan target pencapaian kerja, akan tetapi belum diberikan bagi setiap karyawan dan hanya yang berprestasi saja emang kami akui banyak juga karyawan yang lama belum diberikan kenaikan gaji dan tunjangan hal ini dikarenakan dasar penilaian kami belum sesuai dengan tingkat pencapaian kinerjanya ya wajarlah kami tidak berikan....”

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Hotel Mona Pekanbaru sudah memberikan kenaikan gaji dan jabatan atas prestasi karyawan kami menilai dari segi disiplin bekerja karyawan, tingkat kehadiran, dan target pencapaian kerja.

Begitu juga hasil wawancara dengan HRD Hotel Mona Pekanbaru Bapak Endang Syafii pada tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...sejauh ini penetapan kenaikan gaji dan jabatan bagi karyawan sudah diberikan tapi syaratnya bagi karyawan berprestasi saja, ya tidak semua bagi karyawan, memang banyak karyawan mengeluh akan kenaikan gaji dan merasa tidak puas tapi aturannya ada bagi setiap karyawan menerima kenaikan gaji dan tunjangan sehingga banyak karyawan keluar tapi banyak juga yang masuk hal begituan biasa dalam perusahaan....”

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Hotel Mona Pekanbaru sudah penetapan kenaikan gaji dan jabatan bagi karyawan sudah diberikan tapi syaratnya bagi karyawan berprestasi saja.

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa bahwasanya penetapan kenaikan gaji dan tunjangan oleh pimpinan terhadap bawahan suda dilakukan namun belum tepat sasaran bagi karyawan berprestasi dan bekerja dengan baik serta disiplin waktu, melainkan diberikan bagi kedekatan terhadap pimpinan sehingga banyak karyawan yang tidak merasa puas akan kebijakan Hotel Mona sehingga karyawan banyak yang keluar dan malas untuk bekerja.

Berdasarkan hasil Kuesioner, Wawancara, dan Observasi penelitian berdasarkan indikator Supervisi bahwa upaya penetapan kenaikan gaji dan tunjangan yang ditetapkan melalui pimpinan terhadap bawahan suda dilakukan namun belum tepat sasaran bagi karyawan yang memiliki prestasi dan bekerja dengan baik serta disiplin waktu, melainkan diberikan bagi karyawan adanya unsur kedekatan terhadap pimpinan sehingga banyak karyawan yang tidak merasa puas akan kebijakan Hotel Mona Plaza Pekanbaru.

Hasil peneliti bahwa penetapan supervise cukup baik dalam upaya penetapan kenaikan gaji dan tunjangan yang diberikan Hotel Mona Plaza Pekanbaru melalui pimpinan terhadap bawahan namun diterapkan secara menyeluru bagi karyawan yang memiliki prestasi dan disiplin kerja melainkan cenderung diberikan bagi karyawan adanya unsur kedekatan terhadap pimpinan.

5. Rekan Kerja

Rekan Kerja adalah pegawai yang berada di dalam suatu perusahaan yang saling bersahabat dan ketergantungan antara satu dengan yang lainnya untuk menciptakan suasana yang harmonis agar tercapainya suatu tujuan yangmakan dituju secara bersama-sama. Sejalan dengan itu guna mengetahui indikator Rekan Kerja dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru penulis menetapkan 2 item penilaian yaitu :

- a. Pimpinan mendukung kerja bawahan.
- b. Kerjasama karyawan.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Tabel V.8. Penilaian Jawaban Responden Mengenai Indikator Rekan Kerja dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru.

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pimpinan mendukung kerja bawahan.	7 (20%)	20 (58%)	8 (22%)	35
2	Kerjasama karyawan.	8 (22%)	21 (61%)	6 (17%)	35

1	2	3	4	5
Jumlah	15	41	14	70
Rata-Rata	8	20	7	35
Persentase	23%	57%	20%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Prestasi Rekan Kerja dalam item penilaian Tingkat keberhasilan kerja karyawan dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menjawab baik sebanyak 7 responden atau 19% dengan alasan, Pimpinan mendukung kerja bawahan dengan menetapkan bidang tugas masing-masing karyawan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 21 responden atau 58% dengan alasan, Pimpinan mendukung kerja bawahan dengan menetapkan tugas setiap karyawan akan tetapi pimpinan hanya memberikan arahan melainkan tidak dengan pengawasan hasil kinerja bawahan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 8 responden atau 22 % dengan alasan, pimpinan belum sepenuhnya mendukung kinerja bawahan terbukti bahwa karyawan belum memberikan pengawasan dan pengarahan atas pencapaian kinerja bawahan.

Kemudian untuk item penilaian Kerjasama karyawan yang mana responden penelitian analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menyatakan baik 8 responden atau 22% dengan alasan, Kerjasama karyawan sudah terlaksana antara bidang lainnya Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 22 responden atau 61% dengan alasan, Kerjasama karyawan sudah terlaksana dalam pencapaian kinerja disetiap bidangnya akan tetapi belum semua melakukan kerjasama dikarenakan karyawan belum puas akan hasil kerjanya sehingga banyak karyawan tidak maksimal dalam

bekerja. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 6 responden atau 17% dengan alasan, Kerjasama karyawan belum seutuhnya diterapkan dimana masih banyak karyawan yang tidak mau bekerjasama akibat ketidak betahan dalam bekerja dikarenakan tidak adanya kenaikan gaji dan jabatan yang diterapkan oleh Hotel Mona Plaza.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tanggapan atau jawaban responden penelitian mengenai Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru dalam katagori cukup baik, bahwasanya pimpinan belum seutuhnya mendukung hasil kinerja bawasan mulai dari hasil kerja dan pengawasan kinerja bawasan melainkan atasan hanya memberikan arahan saja sehingga pencapaian kinerja bawahan kurang maksimal serta kerjasama setiap karyawan dalam menyelesaikan kinerjanya belum diterapkan hal ini bahwa masih banyak karya yang bekerja tidak serius dikarenakan tidak adanya kenaikan gaji dan jabatan yang diberikan Hotel Mona Plza Kota pekanbaru. Hal ini didapatkan dari hasil tanggapan responden yang menanyakan Pimpinan mendukung kerja bawahan, dan Kerjasama karyawan.

Berikut hasil wawancara dengan Manager Hotel Mona Pekanbaru Bapak Sugiharto, S.Kom pada tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...sejauh karyawan Hotel Mona Plaza sudah bekerjasama dalam bekerja sesuai dengan bidangnya dan pemimpin juga suda melakukan kedekatan dengan setiap karyawan namun masih ada karyawan yang bersikap diam dan tidak peduli apabila tidak ditegur....”

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pimpinan Hotel Mona Plaza sudah bekerjasama dalam bekerja sesuai dengan bidangnya dan

pemimpin juga suda melakukan kedekatan dengan setiap karyawan namun masih ada karyawan yang bersikap diam dan tidak peduli apabila tidak ditegur.

Begitu juga hasil wawancara dengan HRD Hotel Mona Pekanbaru Bapak Endang Syafii pada tanggal 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa :

“...sejauh ini karyawan suda bekerjasama kok, dan kalua ada keluhan pasti dibicarakan secara bersama namun masih ada keyawan yang belum bersikap kerjasama sehingga hal ini mempengaruhi kinerja karyaawa lainnya.....”

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pimpinan suda berupaya menerapkan kerjasama dalam menyelesaikan keluhan namun masih ada keyawan yang belum bersikap kerjasama sehingga hal ini mempengaruhi kinerja karyaawa.

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa bahwasanya pimpinan belum seutuhnya mendukung hasil kinerja bawasan mulai dari hasil kerja dan pengawasan kinerja bawasan melainkan atasan hanya memberikan arahan saja sehingga pencapaian kinerja bawahan kurang maksimal serta kerjasama setiap karyawan dalam menyelesaikan kinerjanya belum diterapkan hal ini bahwa masih banyak karyaawa yang bekerja tidak serius dikarenakan tidak adanya kenaikan gaji dan jabatan yang diberikan Hotel Mona Plza Kota pekanbaru.

Berdasarkan hasil Kuesioner, Wawancara, dan Observasi penelitian berdasarkan indikator Rekan Kerja bahwasanya Hotel Mona Plaza Pekanbaru melalui pimpinan belum seutuhnya mendukung hasil kinerja bawahan melalui kegiatan rapat atau meeting disetiap bulannya melainkan hanya memberikan

arahan saja pada saat tertentu bagi individu karyawan sehingga pencapaian kinerja bawahan kurang maksimal serta kerjasama belum dibangun oleh atasan untuk setiap karyawan dalam menyelesaikan kinerjanya dengan bekerjasama sehingga masih banyak karyawan yang bekerja tidak serius dan bekerja sama.

Hasil peneliti bahwa penetapan rekan kerja cukup baik namun Hotel Mona Plaza Pekanbaru melalui pimpinan belum seutuhnya menggerakkan dan mendukung hasil kinerja bawahan melalui kegiatan rapat atau meeting disetiap bulannya untuk mengetahui keluhan atau masukan bagi kemajuan Hotel Mona melainkan pimpinan hanya memberikan arahan saja pada saat tertentu bagi individu karyawan.

Untuk mengetahui semua jawaban dari responden penelitian yang mana bertujuan untuk mengetahui jawaban dan tanggapan dari responden penelitian maka dibuatlah rekapitulasi jawaban responden penelitian yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.9. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Gaji	7 (19%)	24 (69%)	4 (11%)	35
2	Pekerjaan itu sendiri	9 (26%)	22 (63%)	4 (11%)	35
3	Promosi Jabatan	8 (23%)	22 (63%)	5 (14%)	35
4	Supervisi	6 (17%)	24 (69%)	5 (14%)	35
5	Rekan Kerja	8 (23%)	20 (57%)	7 (20%)	35
Jumlah		39	111	25	175

Rata-rata	8	22	5	35
Persentase	23%	63%	14%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2021

Dari tabel rekapitulasi di atas terlihat bahwa responden Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru dalam indikator Gaji yang menjawab baik 7 atau 19%, Selanjutnya untuk jawaban cukup baik 25 atau 69%, dan responden yang menjawab kurang baik sebanyak 4 atau 11%.

Untuk indikator kedua yaitu Pekerjaan itu sendiri dalam Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menjawab baik 9 responden atau 25%, selanjutnya untuk jawaban cukup baik sebanyak 24 responden atau 67%, dan responden yang menjawab kurang baik sebanyak 4 responden atau 11%.

Untuk indikator ketiga Promosi Jabatan dalam Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menjawab baik 8 responden atau 22%, selanjutnya untuk jawaban cukup baik sebanyak 23 responden atau 64%, dan responden yang menjawab kurang baik sebanyak 5 responden atau 14%.

Untuk indikator keempat Supervisi dalam Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menjawab baik 6 responden atau 17%, selanjutnya untuk jawaban cukup baik sebanyak 25 responden atau 69%, dan responden yang menjawab kurang baik sebanyak 5 responden atau 14%.

Untuk indikator kelima Rekan Kerja dalam Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru yang menjawab baik

8 responden atau 23%, selanjutnya untuk jawaban cukup baik sebanyak 20 responden atau 57%, dan responden yang menjawab kurang baik sebanyak 7 responden atau 20%.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik dengan dengan rata-rata 22 orang atau persentase 63% dari 35 responden.

B. Faktor Penghambat Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru

1. Diketahui Hotel Mona Plaza belum memberikan pemerataan kenaikan jabatan, penambahan gaji dan promosi jabatan bagi karyawan yang didasarkan tingkat prestasi, disiplin kerja melainkan adanya unsur kedekatan terhadap pimpinan sehingga sebagian karyawan belum merasa puas atas partisipasi yang diberikan Hotel Mona Plaza bagi karyawan.
2. Diketahui kurangnya kedekatan atasan terhadap setiap karyawan terkait upaya menunjang kinerja bawahan.
3. Belum adanya kegiatan meeting atau rapat kerja terhadap karyawan disetiap minggunya atau bulan terkait hambatan atau permasalahan yang dirasakan karyawan sehingga memberikan solusi dan uapaya memberikan kepuasan kerja karyawan.
4. Belum adanya kerjasama yang dilakukan setiap karyawan dalam menunjang pencapaian kerja sehingga karyawan belum bekerja dengan maksimal.

5. Hotel Mona Plaza belum menerapkan setiap karyawan bekerja sesuai dengan kemampuannya sehingga banyak karyawan yang merasa tidak puas dengan penetapan kerja dan penyesuaian gaji yang diberikan.
6. Hotel Mona Plaza belum menerapkan penetapan gaji bagi karyawan secara merata berdasarkan ketentuan UMR Kota pekanbaru melainkan sebagian karyawan digaji berdasarkan ketentuan Hotel Mona Plaza.



BAB VI

P E N U T U P

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis data penelitian tentang Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru melalui indikator Gaji, Pekerjaan itu sendiri, Promosi Jabatan, Supervisi, Rekan Kerja, maka dapat penulis ambil kesimpulan bahwa Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru cukup baik hal ini dapat diketahui berdasarkan penjelasan indikator berikut:

a. Gaji

Penetapan kenaikan gaji dan tunjangan suda bagi karyawan Hotel Mona Plaza Pekanbaru suda dilakukan namun belum tepat sasaran bagi karyawan terutama karyawan berprestasi dan bekerja dengan baik serta disiplin waktu, hal ini terlihat pada tahun 2019 paling banyak karyawan yang berhenti yaitu sebanyak 27 karyawan. Penetapan kenaikan gaji dan tunjangan cenderung diberikan bagi kedekatan terhadap pimpinan sehingga banyak karyawan yang tidak merasa puas akan kebijakan Hotel Mona.

b. Pekerjaan Itu Sendiri

Diketahui penetapan aturan penempatan dan posisi kerja bagi karyawan didasarkan aturan kemampuan dan keahlian setiap karyawan namun kenyataannya masih ditemui karyawan yang bekerja tidak pada kemampuan dan bidangnya serta penetapan gaji yang diberikan sehingga karyawan bekerja tidak tepat sasaran dan merasa tidak puas sehingga karyawan megeluh dan keluar.

c. Promosi Jabatan

Diketahui penerapan promosi jabatan dan penempatan kerja karyawan sudah dilakukan perusahaan Hotel Mona Plaza namun ketetapan promosi yang diberikan hanya bagi karyawan kedekatan terhadap pimpinan sehingga sebagian karyawan belum merasa puas akan penerapan jenjang karir yang diberikan bagi karyawan.

d. Supervisi

Bahwasanya penetapan supervisi melalui kenaikan gaji dan tunjangan oleh pimpinan terhadap bawahan suda dilakukan namun belum tepat sasaran bagi karyawan berprestasi dan bekerja dengan baik serta disiplin waktu, melainkan diberikan bagi kedekatan terhadap pimpinan sehingga banyak karyawan yang tidak merasa puas akan kebijakan Hotel Mona sehingga karyawan banyak yang keluar dan malas untuk bekerja.

e. Rekan Kerja

Diketahui Hotel mona pelaza pekanbaru melalui pimpinan belum seutuhnya mendukung hasil kinerja bawasan mulai dari hasil kerja dan pengawasan kinerja bawasan melainkan atasan hanya memberikan arahan saja sehingga pencapaian kinerja bawahan kurang maksimal serta kerjasama setiap karyawan dalam menyelesaikan kinerjanya belum diterapkan hal ini bahwa masih banyak karya yang bekerja tidak serius dikarenakan tidak adanya kenaikan gaji dan jabatan yang diberikan Hotel Mona Plza Kota pekanbaru.

2. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru diketahui bahwa Hotel Mona Plaza belum memberikan pemerataan kenaikan jabatan, penambahan gaji dan promosi jabatan bagi karyawan yang didasarkan tingkat prestasi, disiplin kerja melainkan adanya unsur kedekatan terhadap pimpinan sehingga sebagian karyawan belum merasa puas atas partisipasi yang diberikan Hotel Mona Plaza bagi karyawan, kurangnya kedekatan atasan terhadap setiap karyawan terkait upaya menunjang kinerja bawahan. belum diterapkannya adanya kegiatan meeting atau rapat kerja terhadap karyawan disetiap minggunya atau bulan terkait, belum adanya kerjasama yang dilakukan setiap karyawan dalam menunjang pencapaian kerja sehingga karyawan belum bekerja dengan maksimal, Hotel Mona Plaza belum menerapkan setiap karyawan bekerja sesuai dengan kemampuannya sehingga banyak karyawan yang merasa tidak puas dengan penetapan kerja dan penyesuaian gaji yang diberikan, Hotel Mona Plaza belum menerapkan penetapan gaji bagi karyawan secara merata berdasarkan ketentuan UMR Kota pekanbaru melainkan sebagian karyawan digaji berdasarkan ketentuan Hotel Mona Plaza.

B. Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya Hotel Mona Plaza menerapkan pemerataan kenaikan jabatan, penambahan gaji dan promosi jabatan bagi karyawan yang didasarkan tingkat prestasi dan disiplin kerja.

2. Sebaiknya manajer atau pimpinan Hotel Mona Plaza Pekanbaru melakukan kedekatan terhadap setiap karyawan terkait upaya menunjang kinerja bawahan.
3. Perlunya Hotel Mona Plaza Pekanbaru melakukan kegiatan meeting atau rapat kerja terhadap karyawan disetiap minggunya atau bulan terkait hambatan atau permasalahan yang dirasakan karyawan sehingga memberikan solusi terkait pencapaian kinerja karyawan.
4. Sebaiknya Hotel Mona Plaza Pekanbaru menerapkan kerjasama setiap karyawan dalam pencapaian kerja dalam bentuk target yang akan dicapai.
5. Sebaiknya Hotel Mona Plaza Pekanbaru menerapkan karyawan bekerja sesuai dengan bidang dan kemampuannya.
6. Sebaiknya Hotel Mona Plaza Pekanbaru penetapan gaji bagi karyawan secara merata berdasarkan ketentuan UMR Kota Pekanbaru

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-Buku

- Akhmad , Arifin, 2008, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- A.W.Widjaja. 2004. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.
- Badriyah, Mila. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dewi, 2011. *Pengembangan Organisasi*. Bandung, CV. Indra Prahasta.
- Fadli, Sunarto, 2013, *Administrasi, Organisasi dan Manajemen*, Pekanbaru, Jakarta, Bumi Aksara.
- Fajar, Siti A., dan Heru, T. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Dasar Meraih Keunggulan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Fahmi, Irham. 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia, Indonesia.
- Fuad, M, dkk. 2007. *Pengantar Bisnis*. Penerbit PT. Gramedia, Jakarta.
- Hartatik, I. P., 2014, *Buku Praktis Mengembangkan SDM*, Jakarta : Laksana.
- Handoko, Hani 2011. *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia (Edisi Kedua)*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Hamim, Sufian, 2005, *Administrasi, Organisasi dan Manajemen*, Pekanbaru, UIR Press.
- Hadari Nawawi. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta:Gajah Mada University Press.
- Hasibuan, Melayu, 2005, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Hasibuan. Melayu. 2007. *Dasar-dasar Organisasi*. Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Hasibuan. Melayu. S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ketujuh belas*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- M. Kadarisman. 2012. *Manajemen Kompensasi*, Jakarta: Rajawali Pers.

- Robbins, S.P. dan Judge, T.,A. 2013. *Organizational Behavior*, 15th Edition. United States of America: Pearson.
- Robbins, P. Stephen. 2008. *Prilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Siagian. 2004: *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta.
- Syafri, Wirman. 2013. *Studi Tentang Administrasi Publik*. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Umar. 2013. *Prilaku Organisasi*, Jakarta : PT.Indeks.
- Yani 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Wahjono, Sentot Imam 2008. *Manajemen Tata Kelola Organisasi Bisnis (Cetakan Pertama)*. Jakarta : PT Indeks.
- Zainal, V.R., Ramly, H.M., Mutis, T., dan Arafah, W. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik, (Cetakan keenam)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

B. Jurnal

- Mira 2013. *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Resty Menarapekanbaru*.
- Akhwanul Akmal. 2013. *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan yang Pernah Bekerja pada Hotel Non-Syariah dan Hotel Syariah (Studi Deskriptif pada Hotel Q-Grand Dafam Syariah Banjarbaru)*.
- Raudhatul Janah 2013. *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Samid Medan*.
- Lusi Anggraini. 2014. *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta*.
- Evan Mardua Putra. 2019. *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di Premier Basko Hotel By Lariz Padang*