

# Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta Dilihat dari Sisi Demografis

**Eddy M. Sutanto**

Program Studi Manajemen Bisnis – Universitas Kristen Petra Surabaya

**Lusi Anggraini**

Alumni Program Studi Manajemen Bisnis – Universitas Kristen Petra Surabaya

---

**Abstract:** *This study aims to determine how perceptions of employee job satisfaction of Hyatt Regency Yogyakarta Hotel and also the reality that employee job satisfaction will be gained during the work. Then we will analyze whether there is any difference between them. The analysis tool is the analysis of the mean, t-test, and ANOVA. The result of this study is that there is no significant difference between the perception and the reality of employee job satisfaction, or it can be said employee job satisfaction Hyatt Regency Yogyakarta is high.*

**Key words:** *Job satisfaction, demographics factor, Hyatt Regency Hotel Yogyakarta.*

---

## PENDAHULUAN

Karyawan merupakan aset berharga yang dimiliki sebuah perusahaan, karena karyawanlah yang mengoperasikan seluruh faktor produksi yang dimiliki oleh perusahaan, antara lain mesin, modal, material, dan juga metode. Dalam menjalankan pekerjaannya, karyawan memiliki keinginan untuk mencapai kepuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaannya (Handoko, 2006, p. 66). Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan menguntungkan perusahaan tersebut, karena dengan kepuasan yang tinggi, maka akan memiliki semangat kerja yang tinggi, kemudian menunjukkan kinerja yang “merupakan kesuksesan seseorang dalam melakukan pekerjaannya“ (As’ ad, 2002, p.129) serta prestasi yang baik, akhirnya produk atau layanan yang diciptakan akan memiliki kemampuan bersaing dengan perusahaan sejenis yang lain. Kinerja yang baik dapat ditunjukkan melalui beberapa hal, antara lain kualitas kerja yang baik, kuantitas kerja yang besar, dan dapat diandalkan, bersikap baik, berinisiatif, rajin, selalu hadir dalam bekerja, dan memiliki potensi untuk maju (Bittel dan Mewstorm, 2004, p. 37). Sebaliknya, karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya akan merugikan perusahaan tersebut, karena karyawan akan tidak semangat dalam melakukan pekerjaannya serta terkadang tidak serius mengerjakan apa yang menjadi tugasnya. Jika hal ini diteruskan, maka perusahaan tidak akan mampu untuk bersaing dan memenangkan persaingan global dengan perusahaan lain. Oleh karena itu, maka kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang seharusnya di ciptakan oleh perusahaan.

Ada beberapa alasan karyawan dikatakan puas dengan pekerjaannya, antara lain dilihat dari pekerjaan itu sendiri, gaji/upah, tunjangan kesejahteraan, lingkungan kerja, dan pengawasan (Riggio, 2006, p. 86). Namun demikian, kepuasan kerja pada masing- masing demografi karyawan juga berbeda. Misal, ketika karyawan semakin bertambah usianya, karyawan lebih merasa puas dengan pekerjaannya (Smith, 1997, p. 93). Hal ini dikarenakan harapan karyawan lebih rendah dan penyesuaian terhadap situasi kerja sudah lebih baik karena karyawan sudah lebih berpengalaman. Hasil penelitian Dolan dan Goselin (2003) juga

membuktikan bahwa karyawan wanita lebih memiliki kecenderungan kepuasan lebih tinggi dibanding laki-laki. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Haryono (2008) bahwa seseorang yang sudah menikah memiliki estimasi kepuasan terhadap pekerjaannya lebih tinggi dibanding dengan lajang.

Ada beberapa fenomena yang dapat dilihat, yaitu dari penelitian sebelumnya dan juga dari pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh penulis selama kurang lebih satu bulan dengan dibantu oleh nara sumber, yaitu salah satu karyawan bagian HRD (Ibu Made Andriyani) yang merupakan sekretaris manajer personalia, serta melihat langsung ke tempat kerja selama sehari penuh.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Andri J. pada tahun 2008 pada perusahaan yang bergerak dalam industri pembuatan dan pemasaran rokok kretek "Adobijang" di Blitar. Beberapa hasil penelitiannya adalah sebagian besar (93,2%) karyawan tidak puas dengan upah/gaji yang diterima dan sebanyak 41,8% adalah karyawan pria. Kemudian dari sisi pekerjaan, 73,8% karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, dan 60,2% adalah karyawan yang berusia di bawah 35 tahun. Fenomena tersebut juga terlihat pada Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Beberapa hal yang diamati adalah dari rapat serikat pekerja untuk menentukan *service charge* yang merupakan salah satu bagian dari gaji/upah yang diterima karyawan. Karyawan yang sudah berkeluarga dan berusia di atas 30 tahun lebih semangat dalam mengikuti rapat serikat pekerja untuk menentukan *service charge* tiap bulannya dibanding dengan karyawan yang masih lajang. Hal ini senada dengan pendapat yang diutarakan Puspitorini (2009, p. 58) bahwa karyawan yang memiliki kepuasan relatif tinggi pada perusahaannya, semakin pasif dalam mengikuti rapat serikat pekerja, karena sebagian besar dari rapat serikat pekerja adalah menuntut hak para karyawan.

Selain itu juga nampak pada pengurusan asuransi yang merupakan salah satu dari tunjangan kesejahteraan yang diberikan perusahaan, karyawan yang masih lajang lebih sulit diminta membayar kewajiban asuransi setiap periodenya karena karyawan berpikir asuransi yang karyawan bayarkan belum tentu terpakai. Lain halnya dengan karyawan yang sudah berkeluarga, karyawan rajin membayarkan kewajiban dan juga sangat bersemangat meminta klaim dari asuransi karena menurut karyawan asuransi, terutama asuransi kesehatan sangat berguna bagi karyawan dan keluarganya. Surat penagihan kewajiban asuransi dibagikan pada seluruh karyawan dua kali dalam satu bulan dan dari keseluruhan surat yang dibagikan, hanya kurang dari 10% karyawan yang merespon penagihan tersebut dan itu semua adalah karyawan yang sudah berkeluarga dan paling tidak sudah memiliki satu orang anak.

Berdasarkan realita tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan dan harapan karyawan berdasarkan faktor-faktor demografis, antara lain: jenis kelamin, status pernikahan, tingkat usia, dan tingkat pendidikan dengan dua rumusan masalah, yaitu: Bagaimana realita dan harapan kepuasan kerja karyawan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta terhadap faktor-faktor pembentuk kepuasan kerja dilihat dari faktor-faktor demografis?

### **Teori Kepuasan Kerja Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*)**

Ada beberapa teori yang mengetengahkan kepuasan kerja, antara lain *Discrepancy theory*, *Equity Theory*, *Two Factor Theory*, *Expectancy Theory*, Teori hierarki kebutuhan Maslow, Teori ERG dan Teori Herzbergs. Dalam penelitian ini teori yang akan dipakai adalah *Discrepancy Theory*. Menurut Locke dalam Mangkunegaran (2001, p. 121), kepuasan dan ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih (*discrepancy*) antara apa yang didapat (realitas) dan harapan atau keinginan. Harapan adalah sesuatu yang diinginkan seseorang untuk dapat dinikmati dan merupakan keinginan atau sebuah impian yang ingin

diwujudkan. Adapun yang dimaksud dengan realitas (persepsi atas kenyataan) adalah segala sesuatu yang diterima karyawan dari perusahaan, yang dirasakan, yang dialami, dan dilihat oleh karyawan secara nyata. Dengan demikian seseorang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan kenyataan yang didapatkan, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi (Ali, 2009). Berdasarkan teori tersebut, maka dapat disimpulkan tiga hal, sebagai berikut: Apabila realitas lebih besar dari harapan maka karyawan akan merasa sangat puas, walaupun terdapat *discrepancy*, itu pun adalah perbedaan yang positif. Apabila realitas sama dengan harapan, maka karyawan akan puas. Apabila realitas lebih kecil dari harapan, maka karyawan tidak akan puas dan akan terdapat perbedaan negatif.

Karyawan yang bekerja dalam sebuah perusahaan, memiliki beberapa harapan. Akan tetapi dalam realitanya, banyak harapan yang tidak terpenuhi. Sebagai contohnya, tidak jarang perusahaan malah memberikan upah/gaji di bawah standart, tunjangan karyawan pun tidak maksimal, bahkan ada beberapa perusahaan yang tidak memberikan tunjangan kesejahteraan kepada karyawannya sama sekali dengan alasan bahwa gaji yang diberikan sudah *all in*. Perusahaan pun terkadang tidak menjamin bahwa pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan, pengalaman, dan juga tingkat pendidikan. Demikian juga halnya dengan lingkungan kerja dan pengawasan.

### **Indikasi Penurunan Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan ungkapan perasaan karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapi. Hal ini tampak pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapi dan lingkungan yang ada. Karyawan yang tidak puas akan bersikap negatif terhadap pekerjaan dan lingkungannya. Ketidakpuasan masing-masing karyawan memiliki bentuk yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Adanya ketidakpuasan kerja karyawan dapat dideteksi yaitu melalui absensi, perputaran karyawan, dan kinerja karyawan. Menurut As' ad (2002) indikasi penurunan kinerja karyawan antara lain adalah dengan tingginya tingkat absensi, dan tingginya perputaran karyawan (*turnover*). Absensi adalah tidak masuknya karyawan sesuai dengan hari kerja yang ditentukan, sedangkan *turnover* adalah karyawan yang keluar dan masuk dalam satu periode tertentu, misalnya bulan, semester, tahun, dan lain-lain.

Dampak dari ketidakpuasan karyawan adalah penurunan kinerja karyawan tersebut. Dan apabila kinerja karyawan menurun, maka dapat disimpulkan kinerja perusahaan secara keseluruhan akan menurun, dan akan menyebabkan kerugian pada perusahaan. Untuk dapat menanggulangi hal tersebut, maka setiap pemimpin perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang membentuk atau berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Kerja**

Menurut Riggio (2006, p. 165) yang di kutip oleh Andi (2008), faktor-faktor pembentuk kepuasan kerja ada lima, yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji/upah, tunjangan kesejahteraan, lingkungan kerja, dan pengawasan.

#### **Pekerjaan Itu Sendiri**

Pekerjaan itu sendiri adalah pekerjaan yang dihadapi oleh karyawan sehari-hari. Setiap pekerjaan akan dipercayakan kepada karyawan yang dianggap memiliki kompetensi dalam hal tersebut. Pekerjaan yang dimaksud dapat sesuai dengan bidang ilmu yang dipelajari ketika calon karyawan tersebut masih belajar di sekolah atau tidak, juga dapat sesuai dengan keahliannya atau tidak, juga minat dan keterampilannya. Pekerjaan yang dihadapi sehari-hari

biasanya terspesifikasi dan kurang bervariasi sehingga dapat menimbulkan kebosanan atau kejenuhan dan akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepuasannya. Menurut Herzbert (2007, p.97) dalam Andi (2009), pekerjaan-pekerjaan yang terlalu rutin atau terspesialisasi jarang menawarkan kesempatan untuk pertumbuhan psikologis, penghargaan yang berusaha meningkatkan efisiensi tugas dan kepuasan karyawan. Itulah sebabnya, pemimpin perusahaan seharusnya mengadakan perluasan pekerjaan secara horizontal (perluasan pekerjaan) dan secara vertikal (perluasan vertikal) (Hasibuan, 2007, p. 79).

### **Gaji/Upah**

Motivasi utama karyawan bekerja dalam sebuah perusahaan adalah untuk dapat mencapai kehidupan yang lebih layak dan lebih memuaskan melalui gaji/upah yang diterima. Gaji/upah sendiri terkadang menjadi sebuah gambaran dalam status sosial karyawan dan gaji/upah ini adalah bentuk riil dari kompensasi atau balas jasa berupa uang.

Menetapkan besaran gaji/upah menjadi sangat penting dan menentukan dalam sebuah perusahaan karena biaya yang dikeluarkan untuk gaji/upah merupakan dan yang cukup besar dalam neraca pembayaran. Besar kecilnya gaji/upah juga akan membawa pengaruh kepada prestasi karyawan yang akhirnya akan berdampak pada kinerja perusahaan secara keseluruhan. Apabila tujuan perusahaan dan harapan karyawan tentang gaji/upah disatukan maka strategi pemberian gaji/upah dapat menjadi satu mekanisme yang kuat dalam menerapkan strategi sumber daya manusia organisasi perusahaan. Menurut Cushway (2007) dalam Edy (2007, p. 117) strategi pemberian gaji/upah yang baik akan dapat membantu memotivasi karyawan yang memiliki prestasi, mendorong pemikiran inovatif dan strategis, dan mendorong efisiensi, efektifitas, dan produktivitas yang tinggi.

### **Tunjangan Kesejahteraan**

Salah satu bentuk usaha perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang ada terutama karyawan yang berprestasi baik dan bermotivasi tinggi agar prestasi kerja karyawan meningkat yaitu dengan memberikan tunjangan kesejahteraan yang menarik. Program kesejahteraan karyawan harus berazaskan keadilan dan kelayakan, berpedoman pada peraturan pemerintah dan didasarkan atas kemampuan perusahaan. Hal ini penting supaya kesejahteraan karyawan yang pernah diberikan jangan sampai ditiadakan di kemudian hari, karena dapat berakibat karyawan menjadi malas, disiplin merosot, absensi meningkat, penurunan kualitas layanan dan produk meningkat, dan *labor turnover* meningkat. Program kesejahteraan ini harus diinformasikan secara terbuka dan jelas kepada karyawan dan waktu pemberiannya pun harus tepat.

### **Lingkungan Kerja**

Banyak karyawan menginginkan bekerja pada lingkungan yang baik, nyaman, tenang, peralatan kerja lengkap dan canggih, tetapi pada kenyataannya banyak karyawan yang bekerja pada kondisi tidak seperti yang diinginkan. Hal ini dapat disebabkan perusahaan kurang perhatian mengenai lingkungan kerja yang ada, sehingga tidak jarang karyawan memiliki kinerja yang tidak baik. Dengan adanya lingkungan kerja yang baik dan memadahi untuk melakukan aktivitas pekerjaan sehari-hari, maka karyawan akan merasa aman dalam melakukan pekerjaannya dan nyaman berada di tempat kerja.

Di dalam perencanaan suatu perusahaan perlu sekali pimpinan perusahaan memperhatikan faktor-faktor lingkungan kerja. Keberadaan faktor-faktor lingkungan kerja pada umumnya

memiliki peranan yang penting bagi para karyawan, terutama dalam menciptakan suasana kerja yang baik dan proses kerja yang lancar. Faktor-faktor lingkungan kerja menurut Riggio (1996, p. 207) yang dikutip oleh Andy J (2008) meliputi “*the level of lighting, the usual temperature, the level of noise, the color of wall and floor, music, and tools.*” Karyawan yang sehat dan bergairah dalam bekerja akan dapat menunjang peningkatan hasil produksi. Sebaliknya, ruangan kerja yang kotor membuat perasaan karyawan tidak nyaman, tidak sehat, dan menghambat kelancaran produksi.

## **Pengawasan**

Menurut Hasibuan (2007, p. 98) pada Andy J. (2008), pengawasan merupakan salah satu fungsi dari manajemen selain perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan. Pengawasan memiliki kaitan langsung dengan seluruh proses administrasi dan manajemen. *Controlling is any process that directs the activities of individuals toward the achievement of organizational goals* (Donald & Pamela, 2004).

Setiap aktivitas yang dilakukan memiliki tujuan untuk dicapai. Pada hakekatnya tujuan dasar dari pengawasan adalah memonitor apakah pelaksanaan kerja sudah sesuai dengan rencana yang ditetapkan, agar dapat ditindaklanjuti apabila ada ketidaksesuaian. Menurut Kusnadi (1999, p. 117) umumnya tujuan pengawasan meliputi: Pengukuran kepatuhan terhadap kebijakan, rencana, prosedur, peraturan dan hukum yang berlaku, menjaga sumber daya yang dimiliki organisasi, pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi, dipercayainya informasi yang ada di dalam organisasi, kinerja yang sedang berlangsung dan kemudian membandingkan kinerja aktual dengan standar serta tingkat penyimpangan yang kemudian mencari solusi yang tepat.

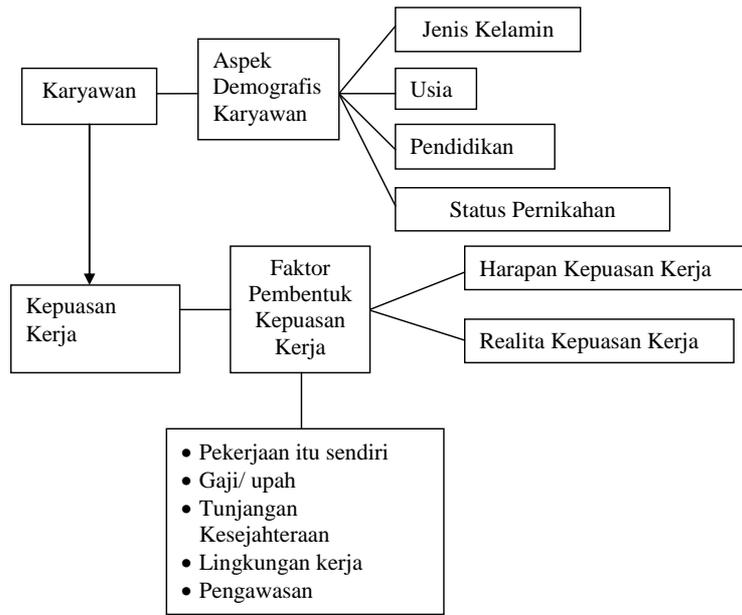
Seorang manajer yang baik dalam melakukan pengawasan hendaknya tidak hanya terfokus pada pekerjaan tetapi juga pada keadaan psikologis karyawan, seperti contohnya memberikan motivasi langsung pada saat bekerja, mendengarkan keluhan karyawan dan ikut berusaha memecahkannya sehingga terbangun hubungan pribadi yang baik pula antara karyawan dengan manajer. Hal tersebut akan membuat karyawan lebih nyaman dalam bekerja yang kemudian akan berdampak pada kinerja karyawan yang baik.

## **Demografi**

Mengatur karyawan adalah sulit dan kompleks karena karyawan memiliki pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang atau demografi yang heterogen yang dibawa ke dalam perusahaan. Demografi atau *personal characteristic* karyawan yang heterogen atau berbeda satu dengan yang lain akan menyebabkan perbedaan respon karyawan terhadap segala sesuatu yang ada dalam perusahaan (Mangkunegaran, 2001, p. 187). Demografi karyawan dapat meliputi jenis kelamin, pendidikan, status perkawinan, usia, etnis, kewarganegaraan, dan lain- lain. Akan tetapi dalam penelitian ini hanya akan digunakan aspek demografis jenis kelamin, usia, status perkawinan, dan pendidikan saja, karena aspek tersebut yang paling mudah dilihat dari karyawan tanpa menyinggung pribadi karyawan tersebut.

Kepuasan kerja karyawan akan relatif berbeda untuk setiap perbedaan demografi, misal “ketika karyawan semakin bertambah usianya, karyawan lebih merasa puas dengan pekerjaannya” (Smith, 1997). Hasil penelitian Dolan dan Goselin (2003) juga menunjukkan bahwa karyawan wanita lebih memiliki kecenderungan kepuasan lebih tinggi dibanding laki-laki. Demikian juga untuk karyawan yang sudah menikah, akan memiliki kepuasan yang lebih tinggi dari pada bujang. Kiranya faktor demografi karyawan tersebut perlu dicermati oleh para pimpinan agar tercipta kepuasan kerja karyawan seperti yang dikehendaki.

### Kerangka Pemikiran Penelitian



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran Penelitian

Karyawan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta memiliki keragaman dilihat dari beberapa faktor demografis, antara lain jenis kelamin, usia, status pernikahan dan pendidikan. Perbedaan tersebut juga menyebabkan perbedaan sudut pandang mengenai kepuasan kerja yang terdiri dari realita kepuasan kerja serta harapan kepuasan kerja karyawan. Adapun yang menjadi hipotesa dalam penelitian ini adalah: H1, diduga bahwa ada perbedaan kepuasan kerja karyawan ditinjau dari masing-masing sisi demografis, H1a, diduga bahwa semakin tua usia seseorang maka karyawan lebih merasa puas dengan pekerjaannya, H1b, diduga bahwa karyawan yang sudah menikah lebih sulit mencapai kepuasan kerja, H1c, diduga bahwa wanita lebih sulit mendapatkan kepuasan kerja, dan H1d, diduga bahwa seseorang yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi akan lebih sulit mencapai kepuasan kerja. H2, diduga bahwa harapan kepuasan kerja karyawan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta berbeda-beda menurut faktor-faktor pembentuk kepuasan kerja. H2a, diduga bahwa harapan kepuasan karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapi adalah tinggi, H2b, diduga bahwa harapan kepuasan karyawan terhadap gaji/upah yang diterima adalah tinggi, H2c, diduga bahwa harapan kepuasan karyawan terhadap tunjangan kesejahteraan yang diterima adalah tinggi, H2d, diduga bahwa harapan kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja yang dihadapi adalah tinggi, dan H2e, diduga bahwa harapan kepuasan karyawan terhadap pengawasan yang diterima adalah tinggi.

### METODE PENELITIAN

Penelitian yang akan di lakukan adalah penelitian yang bersifat kuantitatif. Yaitu penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian operasional di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta sejumlah 256 orang yang terdiri dari bermacam- macam latar

belakang demografis yang berada pada departemen kerja yang berbeda-beda dan pada level *assistant manager* kebawah. Data jumlah karyawan tiap departemen adalah sebagai berikut: *housekeeping* 125 orang, *front office* 31 orang, *FB service* 52 orang, *pastry* 18 orang dan *FB product* 22 orang.

Responden dari penelitian ini adalah seluruh populasi. Selain akan disimpulkan kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan, akan disimpulkan juga kepuasan karyawan terhadap faktor-faktor pembentuk kepuasan kerja dari masing-masing departemen. Oleh karena itu, jika responden hanya diambil beberapa sampel, maka jumlahnya terlalu sedikit untuk masing-masing departemen.

### **Metode dan Prosedur Pengumpulan Data**

Alat yang akan digunakan untuk penelitian adalah kuesioner yang bersifat tertutup. Metode penyebarannya adalah dengan langsung bertatap muka dengan responden. Kuesioner yang akan di gunakan adalah referensi dari penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Andri J (2008). Kuesioner yang dibagikan terdiri dari tiga bagian, bagian pertama adalah identitas karyawan. Bagian kedua adalah pertanyaan mengenai realitas kepuasan kerja karyawan. Bagian ketiga dalam kuesioner adalah pertanyaan mengenai harapan kepuasan kerja karyawan.

### **Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel-variabel yang akan digunakan untuk penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Kepuasan kerja, adalah keadaan di mana karyawan merasa apa yang mereka harapkan atau inginkan dari pekerjaannya tersebut tercapai. Beberapa faktor yang membentuk kepuasan kerja karyawan adalah: pekerjaan itu sendiri, gaji/upah, tunjangan kesejahteraan, lingkungan kerja dan pengawasan.

Skala pengukurannya menggunakan skala likert dengan 5 respon kategori yaitu sangat tidak setuju (skala 1), tidak setuju (skala 2), netral (skala 3), setuju (skala 4), dan sangat setuju (skala 5).

- b) Faktor Demografis responden atau karyawan meliputi: jenis kelamin, usia karyawan, status pernikahan dan pendidikan.

Indikator empirik dari kepuasan kerja antara lain adalah tingkat absensi dan loyalitas.

### **Uji Validitas & Reliabilitas**

Kuesioner sebagai alat pengumpul data terlebih dahulu harus diuji validitas dan reliabilitasnya terhadap 30 orang responden. Jawaban responden kemudian dilakukan tabulasi dan diuji secara statistik untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu instrumen pengukuran yang digunakan, artinya mampu mengungkapkan apa yang akan diukur. Suatu instrumen berupa kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan apa yang akan diukur. Uji validitas kuesioner ini akan di lakukan dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, yaitu korelasi nilai masing-masing butir pertanyaan dengan nilai total pertanyaan. Butir pertanyaan dapat dikatakan valid apabila  $r$  lebih besar nilainya dari 0,05. Apabila butir pertanyaan tidak valid dapat direvisi atau diganti (Istijanto, 2008, p. 43).

Uji reliabilitas berfungsi untuk menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan secara berulang-ulang pada kelompok yang sama dan akan menghasilkan hasil yang cenderung tidak beda. Uji reliabilitas kuesioner ini akan di lakukan dengan metode *Cronbach's Alpha*, yaitu

dengan menghitung rata-rata interkorelasi di antara butir-butir pertanyaan dalam kuesioner. Variabel di katakan valid apabila  $r\text{-alpha}$  lebih dari 0,60 (Istijanto, 2008, p. 46).

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas atas variabel-variabel penelitian, yang terdiri dari realitas dan harapan dari kepuasan atas pekerjaan, gaji/upah, tunjangan kesejahteraan, lingkungan kerja, dan pengawasan adalah valid dan reliabel, sehingga kuesioner layak disebarakan kepada 256 responden yang memenuhi kriteria, yaitu karyawan Hyatt Regency Yogyakarta di bawah manager yang berstatus karyawan tetap, bukan karyawan training atau mahasiswa yang sedang *On Job Training*.

## Demografi Responden

Tabel 1. Demografi Responden Penelitian

Identitas Diri Responden		Jumlah Responden (orang)	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	148	57,9 %
	Wanita	108	42,1 %
	Jumlah	256	100,0 %
Usia	17 thn – 35 thn	218	85,2 %
	> 35 thn	38	14,8 %
	Jumlah		100,0 %
Tingkat Pendidikan	SD	0	0%
	SLTP/Sederajat	0	0%
	SLTA/Sederajat	81	31,6 %
	Akademi/Diploma	167	65,2 %
	Sarjana (S1)	8	3,2 %
	Lain-lain	0	0%
	Jumlah	256	100,0 %
Status Perkawinan	Sudah Menikah	161	63,9 %
	Belum Menikah	95	36,1 %
	Jumlah	256	100,0 %
Lama Bekerja	≤ 1 th	16	6,3 %
	1 th - < 2 th	103	40,2 %
	2 th - < 4 th	109	42,6 %
	4 th - < 6 th	17	6,6 %
	≥ 6 th	11	4,3 %
	Jumlah	256	100,0 %
Department/Bagian	<i>Housekeeping</i>	125	48,8%
	<i>Front Office</i>	31	12,1%
	<i>F &amp; B Service</i>	52	20,3%
	<i>F &amp; B Product</i>	22	8,6%
	<i>Security</i>	8	3,1%
	<i>Pastry</i>	18	7%
	Jumlah	256	100,0 %

Sumber: Kuesioner

Karyawan yang dijadikan obyek penelitian terdiri dari 148 orang pria (57,9%) dan wanita 108 orang (42,1%). Data tersebut menunjukkan bahwa karyawan pria lebih banyak daripada karyawan wanita, karena pekerjaan di hotel lebih membutuhkan keterampilan dan tenaga yang kuat misalnya membawa barang-barang tamu dari lobby ke kamar hotel, bagian *laundry*, dan lainnya.

Ditinjau dari usia, karyawan yang dijadikan responden berusia 17 tahun hingga 35 tahun lebih banyak, yaitu 218 orang (85,2%), sedangkan karyawan yang berusia > 35 tahun

jumlahnya 38 orang (14,8%). Data tersebut menunjukkan bahwa Hyatt Regency Yogyakarta relatif mengerjakan karyawan yang berusia muda atau usia produktif, dengan asumsi tenaganya cukup besar, cakap, dan lincah.

Ditinjau dari tingkat pendidikan karyawan yang dijadikan responden paling banyak adalah Akademi/Diploma, yaitu sebanyak 167 orang (65,2%), sedangkan yang berpendidikan SLTA/ sederajat 81 orang (31,6%), dan yang berpendidikan sarjana (S1) sebanyak 8 orang (3,2%). Banyaknya karyawan yang berpendidikan Akademi/Diploma karena sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pihak hotel yaitu lulusan sekolah perhotelan dan mempunyai keahlian (*skill*) di bidang perhotelan.

Ditinjau dari status perkawinan, karyawan yang dijadikan responden banyak berstatus sudah menikah yaitu sebanyak 161 orang (61,9%), dan yang belum menikah sebanyak 95 orang (36,1%). Banyaknya karyawan yang berstatus sudah menikah karena kebanyakan karyawan Hyatt Regency Yogyakarta berusia produktif/muda.

Ditinjau dari lama bekerja, karyawan yang dijadikan responden paling banyak adalah 2 tahun hingga kurang dari 4 tahun yaitu 109 orang (42,6%), kedua 1 tahun hingga kurang dari 2 tahun sebanyak 103 orang (40,2%), ketiga 4 tahun hingga kurang dari 6 tahun sebanyak 17 orang (6,6%), keempat kurang atau sama dengan 1 tahun sebanyak 16 orang (6,3%), dan terakhir lebih atau samadengan 6 tahun sebanyak 11 orang (4,3%). Data tersebut menunjukkan bahwa Hyatt Regency Yogyakarta senantiasa mempekerjakan karyawan baru.

Ditinjau dari departement/Bagian, karyawan yang dijadikan responden paling banyak bekerja di bagian *Housekeeping* sebanyak 125 orang (48,8%), kemudian *F&B Service* sebanyak 52 orang (20,3%), *F&B Product* sebanyak 22 orang (8,6%), bagian *Front Office* sebanyak 31 orang (12,1%), bagian pastry sebanyak 18 orang (7%), dan terakhir *Security* sebanyak 8 orang (3,1%). Banyaknya karyawan yang bekerja di bagian *housekeeping* karena tugas karyawan dari bagian *housekeeping* terbagi dari beberapa tugas, yaitu di bagian *laundry*, *room boy*, bertugas membersihkan area hotel dan kamar hotel.

## Analisis Mean

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif, diketahui nilai mean atau rata-rata skor realitas pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan responden yaitu 14,17. Nilai rata-rata ini hampir mencapai angka skor maksimal sehingga dapat dikatakan bahwa skor realitas pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan yang didapat responden pada umumnya adalah tinggi. Nilai mean atau rata-rata skor realitas gaji/upah terhadap kepuasan kerja karyawan responden yaitu 14,32. Nilai rata-rata ini lebih besar dari angka skor maksimal sehingga dapat dikatakan bahwa skor realitas gaji/upah terhadap kepuasan kerja karyawan yang didapat responden pada umumnya adalah tinggi. Nilai mean atau rata-rata skor realitas tunjangan kesejahteraan terhadap kepuasan kerja karyawan responden yaitu 14,08. Nilai rata-rata ini lebih besar dari angka skor maksimal sehingga dapat dikatakan bahwa skor realitas tunjangan kesejahteraan terhadap kepuasan kerja karyawan yang didapat responden pada umumnya adalah tinggi. Nilai mean atau rata-rata skor realitas lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan responden yaitu 13,11. Nilai rata-rata ini hampir mencapai angka skor maksimal sehingga dapat dikatakan bahwa skor realitas lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan yang didapat responden pada umumnya adalah tinggi. Nilai mean atau rata-rata skor realitas pengawasan terhadap kepuasan kerja karyawan responden yaitu 13,88. Nilai rata-rata ini hampir mencapai angka skor maksimal sehingga dapat dikatakan bahwa skor realitas pengawasan terhadap kepuasan kerja karyawan yang didapat responden pada umumnya adalah tinggi.

Di samping itu, nilai mean atau rata-rata skor harapan pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan responden yaitu 12,77. Nilai rata-rata ini lebih rendah dari angka skor maksimal sehingga dapat dikatakan bahwa skor harapan pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan yang didapat responden pada umumnya adalah sedang. Nilai mean atau rata-rata skor harapan gaji/upah terhadap kepuasan kerja karyawan responden yaitu 13,84. Nilai rata-rata ini lebih tinggi dari angka skor maksimal sehingga dapat dikatakan bahwa skor harapan gaji/upah terhadap kepuasan kerja karyawan yang didapat responden pada umumnya adalah tinggi. Nilai mean atau rata-rata skor harapan tunjangan kesejahteraan terhadap kepuasan kerja karyawan responden yaitu 13,33. Nilai rata-rata ini hampir mencapai dari angka skor maksimal sehingga dapat dikatakan bahwa skor harapan tunjangan kesejahteraan terhadap kepuasan kerja karyawan yang didapat responden pada umumnya adalah tinggi. Nilai mean atau rata-rata skor harapan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan responden yaitu 13,49. Nilai rata-rata ini hampir mencapai dari angka skor maksimal sehingga dapat dikatakan bahwa skor harapan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan yang didapat responden pada umumnya adalah tinggi. Nilai mean atau rata-rata skor harapan pengawasan terhadap kepuasan kerja karyawan responden yaitu 13,87. Nilai rata-rata ini hampir mencapai dari angka skor maksimal sehingga dapat dikatakan bahwa skor harapan pengawasan terhadap kepuasan kerja karyawan yang didapat responden pada umumnya adalah tinggi.

#### Uji t (*t-test*)

Uji t akan digunakan untuk mengukur signifikansi nilai rata-rata sampel terhadap nilai yang diuji (Istijanto, 2008). Dengan uji t ini kita akan mengerti apakah dengan nilai tertentu yang kita dapatkan, karyawan sudah merasa puas dengan pekerjaan mereka saat ini.

Uji t menunjukkan pengaruh masing-masing variabel yang dijelaskan sebagai berikut: nilai t hitung realitas pekerjaan sebesar 67,130 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), menunjukkan bahwa realitas pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai t hitung realitas gaji/upah sebesar 70,406 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), menunjukkan bahwa realitas gaji/upah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai t hitung realitas tunjangan kesejahteraan sebesar 59,740 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), menunjukkan bahwa realitas tunjangan kesejahteraan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai t hitung realitas lingkungan kerja sebesar 65,241 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), menunjukkan bahwa realitas lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai t hitung realitas pengawasan sebesar 71,479 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), menunjukkan bahwa realitas pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Sedangkan untuk nilai t hitung harapan pekerjaan sebesar 65,181 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), menunjukkan bahwa harapan pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai t hitung untuk harapan gaji/upah sebesar 62,628 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), menunjukkan bahwa harapan gaji/upah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai t hitung untuk harapan tunjangan kesejahteraan sebesar 68,848, menunjukkan bahwa harapan tunjangan kesejahteraan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai t hitung untuk harapan lingkungan kerja sebesar 60,693 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), menunjukkan bahwa harapan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dan nilai t hitung harapan pengawasan sebesar 63,058 dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ) menunjukkan bahwa harapan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Oleh karena itu, realitas pekerjaan, realitas gaji/upah, realitas tunjangan kesejahteraan, realitas lingkungan kerja, realitas pengawasan, harapan pekerjaan, harapan gaji/upah, harapan tunjangan kesejahteraan, harapan lingkungan kerja, dan harapan pengawasan berpengaruh secara sendiri-sendiri dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

### Uji F (Anova)

Dari uji F didapat bahwa F hitung untuk realitas dan harapan karyawan sebesar 7,402 dan 6,472. Nilai tersebut selanjutnya dibandingkan dengan  $F_{\text{tabel}}$  pada tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 0,05$ ), yaitu 3,04. F hitung yang dihasilkan lebih besar dari F tabel. Ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa realitas pekerjaan, realitas gaji/upah, realitas tunjangan kesejahteraan, realitas lingkungan kerja, realitas pengawasan, harapan pekerjaan, harapan gaji/upah, harapan tunjangan kesejahteraan, harapan lingkungan kerja, dan harapan pengawasan secara simultan (serempak) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

### Analisis Keterkaitan Aspek Demografis dengan Kepuasan atas Pekerjaan

**Tabel 2.** Keterkaitan Aspek Demografis dengan Kepuasan atas Pekerjaan

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Status Perkawinan	Kepuasan atas Pekerjaan					Total
				Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	
Pria	17 th -35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	3	3	6	0	12
			Sdh Nikah	2	2	16	3	0	23
			Total	2	5	18	9	0	35
		SLTA - S1	Blm Nikah	1	20	6	7	2	36
			Sdh Nikah	3	5	25	8	0	41
			Total	4	25	31	15	2	77
	> 35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	3	7	5	0	15
			Sdh Nikah	1	2	3	2	0	8
			Total	1	5	10	7	0	23
		SLTA - S1	Blm Nikah	2	18	28	10	0	58
			Sdh Nikah	5	4	10	7	0	26
			Total	7	22	36	17	0	84
Wanita	17 th -35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	0	1	0	0	1
			Sdh Nikah	0	1	5	1	1	8
			Total	0	1	6	1	1	9
		SLTA - S1	Blm Nikah	1	4	2	1	0	8
			Sdh Nikah	0	6	9	2	0	17
			Total	1	10	11	3	0	25
	> 35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	0	0	0	0	0
			Sdh Nikah	0	0	2	0	0	2
			Total	0	0	2	0	0	2
		SLTA - S1	Blm Nikah	0	0	0	0	0	0
			Sdh Nikah	0	1	0	0	0	0
			Total	0	1	0	0	0	1

Sumber: Kuesioner, diolah

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa karyawan, baik pria maupun wanita dengan berbagai tingkat usia, pendidikan, dan status pernikahan ada yang merasa sangat tidak puas sampai kurang puas dengan pekerjaan yang dihadapi. Jumlahnya mencapai 198 orang (77,34%), sedangkan jumlah karyawan yang merasa cukup puas sampai puas terhadap pekerjaan yang dihadapi mencapai 58 orang (22,66%). Realitas tersebut menunjukkan bahwa karyawan dengan berbagai tingkat usia, pendidikan, dan status pernikahan kurang puas dengan pekerjaan yang dihadapi. Kepuasan untuk pada masing-masing aspek demografis adalah wanita lebih sulit mencapai kepuasan terhadap pekerjaannya, karyawan dengan pendidikan tinggi lebih sulit mencapai kepuasan terhadap pekerjaannya, karyawan yang belum menikah lebih mudah mencapai kepuasan terhadap pekerjaannya, dan karyawan dengan usia tua lebih mudah mencapai kepuasan terhadap pekerjaannya.

### Analisis Keterkaitan Aspek Demografis dengan Kepuasan atas Gaji/Upah

**Tabel 3.** Keterkaitan Apek Demografis dengan Kepuasan atas Gaji/Upah

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Status Perkawinan	Kepuasan atas Gaji/Upah					Total
				Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	
Pria	17 th -35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	1	20	27	10	2	60
			Sdh Nikah	1	7	7	4	0	19
			Total	2	27	34	14	2	79
		SLTA - S1	Blm Nikah	1	4	12	9	0	26
			Sdh Nikah	3	1	3	1	0	8
			Total	4	5	15	10	0	34
	> 35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	1	15	26	8	0	50
			Sdh Nikah	1	4	10	6	0	21
			Total	2	19	36	14	0	71
		SLTA - S1	Blm Nikah	5	7	3	7	0	22
			Sdh Nikah	1	1	7	3	0	12
			Total	6	8	10	10	0	34
Wanita	17 th -35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	6	8	2	1	17
			Sdh Nikah	0	2	3	1	0	6
			Total	0	8	11	3	1	23
		SLTA - S1	Blm Nikah	2	3	5	1	0	11
			Sdh Nikah	0	0	1	0	0	1
			Total	2	3	6	1	0	12
	> 35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	1	2	0	0	3
			Sdh Nikah	0	0	0	0	0	0
			Total	0	1	2	0	0	3
		SLTA - S1	Blm Nikah	0	0	0	0	0	0
			Sdh Nikah	0	0	0	0	0	0
			Total	0	0	0	0	0	0

Sumber: Kuesioner, diolah

Tabel 3 menunjukkan bahwa karyawan, baik pria maupun wanita dengan berbagai tingkat usia, pendidikan, dan status pernikahan ada yang merasa sangat tidak puas sampai kurang puas dengan gaji/upah yang diterima, jumlahnya mencapai 203 orang (79,3%), sedangkan jumlah karyawan yang merasa cukup puas sampai puas terhadap gaji/upah yang

diterima mencapai 53 orang (20,7%). Realitas tersebut menunjukkan bahwa karyawan dengan berbagai tingkat usia, pendidikan, dan status pernikahan kurang puas dengan gaji/upah yang diterima. Kepuasan untuk pada masing-masing aspek demografis adalah karyawan wanita lebih sulit mencapai kepuasan terhadap gaji/upah, karyawan dengan pendidikan tinggi lebih sulit mencapai kepuasan terhadap gaji/upah, karyawan yang belum menikah lebih mudah mencapai kepuasan terhadap gaji/upah, dan karyawan dengan usia tua lebih mudah mencapai kepuasan terhadap gaji/upah.

### Analisis Keterkaitan Aspek Demografis dengan Kepuasan atas Tunjangan Kesejahteraan

Tabel 4. Keterkaitan Aspek Demografis dengan Kepuasan atas Tunjangan Kesejahteraan

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Status Perkawinan	Kepuasan atas Tunjangan Kesejahteraan					Total
				Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	
Pria	17 th -35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	4	2	2	2	0	10
			Sdh Nikah	6	6	5	6	1	24
			Total	10	8	7	8	1	34
		SLTA - S1	Blm Nikah	4	10	9	10	0	33
			Sdh Nikah	2	15	13	15	1	46
			Total	6	25	22	25	1	79
	> 35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	1	0	1	0	2
			Sdh Nikah	0	2	1	2	0	5
			Total	0	3	1	3	0	7
		SLTA - S1	Blm Nikah	0	3	3	4	0	10
			Sdh Nikah	2	5	5	6	0	18
			Total	2	8	8	10	0	28
Wanita	17 th -35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	3	4	3	0	10
			Sdh Nikah	1	7	6	7	0	21
			Total	1	10	10	10	0	31
		SLTA - S1	Blm Nikah	2	10	7	9	0	28
			Sdh Nikah	6	15	11	14	0	46
			Total	8	25	18	23	0	74
	> 35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	0	0	0	0	0
			Sdh Nikah	0	0	0	0	0	0
			Total	0	0	0	0	0	0
		SLTA - S1	Blm Nikah	0	0	0	0	0	0
			Sdh Nikah	1	1	1	0	0	3
			Total	1	1	1	0	0	3

Sumber: Kuesioner, diolah

Tabel 4 menunjukkan bahwa karyawan, baik pria maupun wanita dengan berbagai tingkat usia, pendidikan, dan status pernikahan ada yang merasa sangat tidak puas sampai kurang puas dengan tunjangan kesejahteraan yang diterima, jumlahnya mencapai 175 orang (68,36%), sedangkan jumlah karyawan yang merasa cukup puas sampai puas terhadap gaji/upah yang diterima mencapai 81 orang (31,34%). Realitas tersebut menunjukkan bahwa karyawan dengan berbagai tingkat usia, pendidikan, dan status pernikahan kurang puas dengan tunjangan kesejahteraan yang diterima. Kepuasan untuk pada masing-masing aspek demografis adalah karyawan wanita lebih mudah mencapai kepuasan akan tunjangan

kesejahteraan, karyawan dengan pendidikan tinggi lebih mudah mencapai kepuasan terhadap tunjangan kesejahteraan, karyawan yang sudah menikah lebih puas dengan tunjangan kesejahteraan yang didapat, dan karyawan dengan usia tua lebih puas dengan tunjangan kesejahteraan yang didapat.

### Analisis Keterkaitan Aspek Demografis dengan Kepuasan atas Lingkungan Kerja

**Tabel 5.** Keterkaitan Aspek Demografis dengan Kepuasan atas Lingkungan Kerja

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Status Perkawinan	Kepuasan atas Lingkungan Kerja					Total
				Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	
Pria	17 th -35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	1	16	1	0	18
			Sdh Nikah	0	3	5	3	2	13
			Total	0	4	21	4	2	31
		SLTA - S1	Blm Nikah	1	4	17	4	3	29
			Sdh Nikah	2	9	28	10	4	53
			Total	3	13	45	14	7	82
	> 35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	1	2	1	0	4
			Sdh Nikah	0	1	3	2	0	6
			Total	0	2	5	3	0	10
		SLTA - S1	Blm Nikah	0	2	4	3	0	9
			Sdh Nikah	1	4	6	4	1	16
			Total	1	6	10	7	1	25
Wanita	17 th -35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	3	4	2	0	9
			Sdh Nikah	1	5	9	3	0	18
			Total	1	8	13	5	0	27
		SLTA - S1	Blm Nikah	2	8	17	5	1	33
			Sdh Nikah	4	10	21	8	2	45
			Total	6	18	38	13	3	78
	> 35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	0	0	0	0	0
			Sdh Nikah	0	0	0	0	0	0
			Total	0	0	0	0	0	0
		SLTA - S1	Blm Nikah	0	0	0	0	0	0
			Sdh Nikah	0	1	1	1	0	3
			Total	0	1	1	1	0	3

Sumber: Kuesioner, diolah

Tabel 5 menunjukkan bahwa karyawan, baik pria maupun wanita dengan berbagai tingkat usia, pendidikan, dan status pernikahan ada yang merasa sangat tidak puas sampai kurang puas dengan lingkungan kerja yang dihadapi, jumlahnya mencapai 196 orang (76,56%), sedangkan jumlah karyawan yang merasa cukup puas sampai puas terhadap gaji/upah yang diterima mencapai 60 orang (23,44%). Realitas tersebut menunjukkan bahwa karyawan dengan berbagai tingkat usia, pendidikan, dan status pernikahan kurang puas dengan lingkungan kerja yang dihadapi. Kepuasan untuk pada masing-masing aspek demografis adalah karyawan pria lebih merasa puas dengan lingkungan kerja yang dihadapi, karyawan dengan pendidikan tinggi lebih puas dengan lingkungan kerja yang dihadapi, karyawan yang sudah menikah lebih puas dengan lingkungan kerja yang dihadapi, dan karyawan dengan usia muda lebih puas dengan lingkungan kerja yang dihadapi.

## Analisis Keterkaitan Aspek Demografis dengan Kepuasan atas Pengawasan

**Tabel 6.** Keterkaitan Aspek Demografis dengan Kepuasan atas Pengawasan]

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Status Perkawinan	Kepuasan atas Pengawasan					Total
				Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	
Pria	17 th -35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	1	1	3	1	0	6
			Sdh Nikah	0	7	16	4	1	28
			Total	1	8	19	5	1	34
		SLTA - S1	Blm Nikah	1	8	17	5	1	32
			Sdh Nikah	0	14	23	7	3	47
			Total	1	22	40	12	4	79
	> 35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	1	0	0	0	1
			Sdh Nikah	0	2	2	1	0	5
			Total	0	3	2	1	0	6
		SLTA - S1	Blm Nikah	1	3	3	1	0	8
			Sdh Nikah	2	10	7	3	1	21
			Total	3	13	10	4	1	31
Wanita	17 th -35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	1	1	1	0	3
			Sdh Nikah	0	7	14	4	0	25
			Total	0	8	15	5	0	28
		SLTA - S1	Blm Nikah	0	8	15	5	0	28
			Sdh Nikah	0	16	19	11	1	47
			Total	0	24	34	16	1	75
	> 35 th	SD – SLTP	Blm Nikah	0	0	0	0	0	0
			Sdh Nikah	0	0	0	0	0	0
			Total	0	0	0	0	0	0
		SLTA - S1	Blm Nikah	0	0	0	0	0	0
			Sdh Nikah	0	1	2	0	0	3
			Total	0	1	2	0	0	3

Sumber: Kuesioner, diolah

Tabel 6 menunjukkan bahwa karyawan, baik pria maupun wanita dengan berbagai tingkat usia, pendidikan, dan status pernikahan ada yang merasa sangat tidak puas sampai kurang puas dengan pengawasan yang dihadapi, jumlahnya mencapai 206 orang (80,47%), sedangkan jumlah karyawan yang merasa cukup puas sampai puas terhadap gaji/upah yang diterima mencapai 50 orang (19,53%). Realitas tersebut menunjukkan bahwa karyawan dengan berbagai tingkat usia, pendidikan, dan status pernikahan kurang puas dengan pengawasan yang dihadapi. Kepuasan untuk pada masing-masing aspek demografis adalah karyawan pria lebih puas dengan pengawasan yang dilakukan oleh atasan, karyawan dengan pendidikan yang lebih tinggi lebih puas dengan pengawasan yang didapat, karyawan yang sudah menikah lebih puas dengan pengawasan yang didapat, dan karyawan yang berusia muda lebih puas dengan pengawasan yang didapat.

## Analisis Kepuasan Karyawan Terhadap Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Kerja dari Tiap Departemen

**Tabel 7.** Kepuasan Kerja Karyawan atas Pekerjaan

Department	Kepuasan atas Pekerjaan					Total
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Kurang puas	Cukup Puas	Puas	
Housekeeping	7	36	55	27	0	125
Front Office	2	8	14	6	1	31
F&B Service	3	17	22	10	1	53
F&B Product	2	3	10	5	1	21
Pastry	2	6	6	4	0	18
Security	0	1	7	0	0	8
Total	16	71	114	52	3	256

Sumber: Kuesioner, diolah

Tabel 7 menunjukkan bahwa karyawan dari tiap departemen ada yang merasa sangat tidak puas sampai kurang puas dengan pekerjaan yang dihadapi, jumlah untuk departemen Housekeeping adalah 78,4%, Front Office 77,42%, *F&B Service* 79,25%, *F&B Product* 71,43%, *Pastry* 77,78%, dan *Security* 100%. Adapun yang merasa cukup puas sampai puas dengan pekerjaan yang dihadapi, departemen Housekeeping adalah 21,6%, Front Office 22,58%, *F&B Service* 20,75%, *F&B Product* 28,57%, *Pastry* 22,22%, dan *Security* 0%.

**Tabel 8.** Kepuasan Kerja Karyawan atas Gaji/Upah

Department	Kepuasan atas Gaji/upah					Total
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Kurang puas	Cukup Puas	Puas	
Housekeeping	4	48	41	27	5	125
Front Office	0	15	10	5	1	31
F&B Service	1	16	23	12	1	53
F&B Product	0	9	6	5	1	21
Pastry	0	10	3	5	0	18
Security	0	3	3	2	0	8
Total	5	101	86	56	8	256

Sumber: Kuesioner, diolah

Tabel 8 menunjukkan bahwa karyawan dari tiap departemen ada yang merasa sangat tidak puas sampai kurang puas dengan gaji/upah yang diterima, jumlah untuk departemen Housekeeping adalah 74,4%, Front Office 80,65%, *F&B Service* 75,47%, *F&B Product* 71,43%, *Pastry* 72,22%, dan *Security* 75%. Adapun yang merasa cukup puas sampai puas dengan pekerjaan yang dihadapi, departemen Housekeeping adalah 25,6%, Front Office 19,35%, *F&B Service* 24,53%, *F&B Product* 28,57%, *Pastry* 27,78%, dan *Security* 25%.

Tabel 9 menunjukkan bahwa karyawan dari tiap departemen ada yang merasa sangat tidak puas sampai kurang puas dengan tunjangan kesejahteraan yang diterima, jumlah untuk departemen Housekeeping adalah 69,6%, Front Office 74,19%, *F&B Service* 67,92%, *F&B Product* 66,66%, *Pastry* 50%, dan *Security* 75%. Adapun yang merasa cukup puas sampai puas dengan pekerjaan yang dihadapi, departemen Housekeeping adalah 30,4%, Front Office 25,81%, *F&B Service* 32,08%, *F&B Product* 33,34%, *Pastry* 50%, dan *Security* 25%.

**Tabel 9.** Kepuasan Kerja Karyawan atas Tunjangan Kesejahteraan

Department	Kepuasan atas Tunjangan Kesejahteraan					Total
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Kurang puas	Cukup	Puas	
Housekeeping	17	35	35	36	2	125
Front Office	0	14	9	8	0	31
F&B Service	8	16	12	17	0	53
F&B Product	2	6	6	7	0	21
Pastry	1	4	4	9	0	18
Security	0	5	1	2	0	8
Total	28	80	67	79	2	256

Sumber: Kuesioner, diolah

**Tabel 10.** Kepuasan Kerja Karyawan atas Lingkungan Kerja

Department	Kepuasan atas Pekerjaan					Total
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Kurang puas	Cukup	Puas	
Housekeeping	7	23	72	19	4	125
Front Office	3	3	14	8	3	31
F&B Service	1	10	31	11	0	53
F&B Product	0	7	8	2	4	21
Pastry	0	6	7	3	2	18
Security	0	3	2	3	0	8
Total	11	52	134	46	13	256

Sumber: Kuesioner, diolah

Tabel 10 menunjukkan bahwa karyawan dari tiap departemen ada yang merasa sangat tidak puas sampai kurang puas terhadap lingkungan kerja yang dihadapi, jumlah untuk departemen Housekeeping adalah 81,6%, Front Office 64,51%, *F&B Service* 79,25%, *F&B Product* 73,81%, *Pastry* 72,22%, dan *Security* 62,5%. Adapun yang merasa cukup puas sampai puas dengan pekerjaan yang dihadapi, departemen Housekeeping adalah 18,4%, Front Office 35,49%, *F&B Service* 20,75%, *F&B Product* 26,19%, *Pastry* 27,78%, dan *Security* 37,5%.

**Tabel 11.** Kepuasan Kerja Karyawan atas Pengawasan

Department	Kepuasan atas Pengawasan					Total
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Kurang puas	Cukup	Puas	
Housekeeping	3	40	58	18	6	125
Front Office	2	7	12	6	1	31
F&B Service	2	12	28	11	0	53
F&B Product	0	6	12	3	0	21
Pastry	0	7	7	4	0	18
Security	0	5	2	1	0	8
Total	7	77	122	43	7	256

Sumber: Kuesioner, diolah

Tabel 11 menunjukkan bahwa karyawan dari tiap departemen ada yang merasa sangat tidak puas sampai kurang puas dengan pekerjaan yang dihadapi, jumlah untuk departemen Housekeeping adalah 80,8%, Front Office 67,74%, *F&B Service* 79,25%, *F&B Product* 85,71%, *Pastry* 77,77%, dan *Security* 87,5%. Adapun yang merasa cukup puas sampai puas dengan pekerjaan yang dihadapi, departemen Housekeeping adalah 19,2%, Front Office 32,26%, *F&B Service* 20,75%, *F&B Product* 14,29%, *Pastry* 22,23%, dan *Security* 12,5%.

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Menurut Locke dalam Anwar Prabu Mangkunegaran (2001, p. 121), kepuasan dan ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih (*discrepancy*) antara apa yang didapat (realitas) dan harapan atau keinginan. Berdasarkan penelitian ini, dapat dilihat perbandingan antara harapan akan kepuasan kerja karyawan dengan realita kepuasan kerja karyawan sebagai berikut:

Harapan akan pekerjaan adalah sedang, sedangkan realita kepuasan pekerjaannya adalah tinggi, maka terdapat selisih positif diantaranya, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan puas dengan pekerjaannya. Kemudian harapan akan gaji/upah, harapan akan lingkungan kerja, harapan akan tunjangan kesejahteraan, harapan akan pengawasan dan realita akan gaji/upah, realita akan lingkungan kerja, realita tunjangan kesejahteraan, serta realita pengawasan adalah sama-sama tinggi, maka harapan karyawan akan gaji/upah, lingkungan kerja, tunjangan kesejahteraan, dan pengawasan tercapai. Maka dapat dikatakan karyawan puas dengan seluruh faktor tersebut.

Jika dilihat dari sisi demografis, analisa mengenai keterkaitan demografis terhadap faktor-faktor pembentuk kepuasan kerja memperlihatkan bahwa beberapa dari hasil analisis tidak sesuai dengan hipotesa atau dapat dikatakan bahwa hipotesa tidak terbukti, antara lain pada faktor tunjangan kesejahteraan, Lingkungan kerja, dan Pengawasan. Pada faktor tunjangan kesejahteraan hipotesa hanya terbukti pada faktor demografi usia, pada faktor Lingkungan kerja hipotesa tidak terbukti untuk faktor status pernikahan, dan pada faktor pengawasan hipotesa tidak terbukti diseluruh faktor demografis.

Kemudian untuk kepuasan karyawan dari tiap departemen terhadap faktor-faktor pembentuk kepuasan kerja, seluruh analisis menunjukkan bahwa karyawan kurang puas dengan pekerjaan yang hadapi, gaji/upah yang didapat, tunjangan kesejahteraan yang diterima, lingkungan kerja yang dihadapi, dan pengawasan yang diperoleh.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Akhirnya penelitian ini dapat disimpulkan secara grafis, sebagai berikut:

#### - Rekap realita kepuasan kerja karyawan berdasarkan aspek demografis

**Tabel 12.** Realita Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Aspek Demografis

	Aspek Demografis							
	Pria	Wanita	Menikah	Belum Menikah	Pendidikan Tinggi	Pendidikan Rendah	Tua	Muda
<b>Realita</b> Pekerjaan	33,78%	4,63%	14,28%	32,63%	21,14%	22,22%	63,16%	14,22%
Gaji/upah	33,78%	4,63%	9,32%	33,67%	12%	41,97%	63,16%	14,22%
Tunjangan Kesejahteraan	25,6%	30,55%	32,29%	30,5%	33,7%	27,16%	34,21%	31,19%
Lingkungan Kerja	25,67%	20,37%	24,84%	21,05%	26,28%	39,51%	31,58%	22,02%
Pengawasan	18,92%	20,37%	22,36%	14,74%	21,71%	14,81%	15,79%	20,18%

Sumber: Kuesioner, diolah

## - Rekap Harapan Kepuasan Kerja Karyawan

**Tabel 13.** Harapan Kepuasan Kerja Karyawan

	Pekerjaan	Sedang
	Gaji/upah	Tinggi
<b>HARAPAN</b>	Tunjangan Kesejahteraan	Tinggi
	Lingkungan Kerja	Tinggi
	Pengawasan	Tinggi

Sumber: Kuesioner, diolah

### Saran

Saran-saran yang dapat diberikan kepada perusahaan berkaitan dengan kepuasan karyawan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta, yaitu: Sebaiknya pihak perusahaan lebih memperhatikan karyawan dalam hal penempatan kerja supaya lebih disesuaikan dengan latar belakang akademis karyawan, supaya apa yang dikerjakan oleh karyawan adalah memang benar-benar bidang yang dikuasai. Sebaiknya perusahaan meninjau ulang besar gaji/upah serta tunjangan yang diberikan kepada karyawan, baik melalui rapat perusahaan maupun rapat serikat pekerja. Sebaiknya perusahaan meninjau ulang, apakah asuransi yang diberikan pada karyawan memang benar-benar bermanfaat bagi karyawan dan karyawan menganggap asuransi adalah sesuatu yang penting bagi karyawan secara umum. Jika hanya beberapa orang diantara karyawan yang merasa asuransi adalah hal yang penting, maka dapat ditinjau lagi tentang peraturan bahwa asuransi adalah wajib bagi seluruh karyawan. Sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan lagi lingkungan kerja karyawan terutama fasilitas untuk karyawan, seperti toilet, loker, tempat ibadah, dan kantin karyawan supaya karyawan merasa nyaman dalam melakukan aktivitasnya di tempat kerja. Sebaiknya diadakan pelatihan bagi karyawan dengan level supervisor atau *assistant manager* ke atas. Supaya pengawasan yang diberikan pada karyawan bagian operasional benar-benar maksimal dan fungsi dari supervisi berjalan sebagaimana mestinya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andi. 2000. *10 Model Penelitian dan Pengolahannya dengan SPSS*. Jogjakarta: Wahana Komputer.
- Andi. 2008. *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT. Panca Mas Jaya Blitar Dilihat dari Sisi Demografis*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Ali, S. 2009. *Konsep Kepuasan Kerja*. <http://sambasalim.com/manajemen>.
- Cooper, D. and Schindler, P. 2004. *Management the New Competitive Landscape* (6<sup>th</sup> edition). Singapore: Bussiness unit of the Mc Graw-Hill Companies.
- Dessler, G. 1992. *Manajemen Personalia, Teknik, dan Konsep Modern* (Terj.). Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi UGM.
- Hasibuan. 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*. Surabaya: Airlangga Press
- Iskandar, Rahayu. 2004. Kepuasan Kerja. Retrived 23 april 2010. <http://www.scribd.com/doc/11388004/>
- Iskandar, R. 2008. *Kepuasan Kerja*. <http://www.scribd.com/doc/11388004>.
- Istijanto. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia.

- Jotopurnomo, M. 2005. *Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Armada Transportasi PT. Ultra Surabaya*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Manulang, M. 2000. *Manajemen personalia* (ed.3). Bandung: Tarsito.
- Mathis, Robert L, Jackson, John H. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parlinda, V. 2008. *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Pelatihan, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. <http://eprints.ums.ac.id>.
- Ranupandojo, H. & Husnan, S. 2002. *Manajemen Personalia* (ed. IV). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Riggio, R.E. 2006. *Introduction to industrial/organizational psychology* (4<sup>th</sup> ed). New York City: Harper Collins College Publishers.
- Robbins, S. 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prehallindo.
- Santoso, S. 2001. *SPSS Versi 10, 01, Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, S. 2002. *SPSS Statistic Multi Variant*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Simamora, H. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (ed. 2). Yogyakarta: Penerbit STIE YKPN.
- Singarimbun, M & Effendi, S. 2005. *Metode Penelitian Survei* (ed. revisi). Jakarta: LP3ES.
- Sutrisno, E. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Wexley, K.N. & Yukl, G.A. 2002. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia* (Muh. Shobruddin, *Trans*). Jakarta: Rineka Cipta.