

# HUBUNGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PADA HOTEL MERPATI PONTIANAK

**HENDERA**

email: henderawong@gmail.com  
STIE Widya Dharma Pontianak

## ABSTRACT

*The goal of this analysis is to identify the satisfaction of employees that can influence the quality of performance at Hotel Merpati Pontianak. Employees have reached different satisfaction of their work. It is necessary to have a specific method of enhancing the quality of performance of the employees so that they can serve the consumers better. The data collected by observation, interviews, questionnaires, and documentary study is presented in a descriptive method. Samples are collected by accidental sampling of 55 respondents consisting of the employees and consumers of the hotel. A mixed method of quantitative (SPSS 17.00) and qualitative is applied to process the data of the research. The result of this research is that the correlation between the variables is weak and the null hypothesis is rejected.*

**KATA KUNCI:** kepuasan kerja karyawan, kinerja pelayanan, bisnis perhotelan

## PENDAHULUAN

Bisnis perhotelan merupakan bisnis yang cukup banyak diminati khususnya di Kota Pontianak. Hal ini membuat pengusaha hotel membuka cabang atau memperluas jalur distribusi mereka dan ada juga yang melakukan merger untuk membangun bisnis perhotelan mereka guna menyeimbangkan permintaan di Kota Pontianak. Dari sinilah setiap hotel melakukan strategi keunggulan bersaing agar dapat unggul guna menjangkau kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan salah satunya kualitas kinerja pelayanan yang dilakukan pihak karyawan dalam melayani konsumen.

Karyawan merupakan sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan, karena karyawan yang melakukan aktifitas yang ada di perusahaan. Sehingga perusahaan harus berusaha meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui berbagai program. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dapat dilakukan dengan penilaian kualitas kinerja pelayanan. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi tentunya dapat memberikan sinergi yang baik dari segi kinerja dalam melayani konsumen. Karena dalam perusahaan jasa karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen, maka dari sinilah perusahaan perlu memberikan kepuasan kepada karyawan.

Kualitas kinerja yang optimal merupakan hal yang paling penting karena kinerja pelayanan yang optimal dapat memberikan efek kepuasan jangka panjang kepada konsumen. Sehingga apabila konsumen puas dengan kualitas kinerja perusahaan otomatis akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan jasa tersebut.

## KAJIAN TEORITIS

Menurut Robbins dan Coulter (2010: 7), pengertian manajemen adalah: "aktivitas kerja yang melibatkan koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif". Menurut Kotler dan Armstrong (2008: 6), pengertian pemasaran adalah: " proses di mana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dengan tujuan untuk mengkap nilai dari pelanggan sebagai imbalan". Selanjutnya masih menurut Kotler dan Armstrong (2008: 16), pengertian kepuasan pelanggan adalah:

“Tingkat dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli”. Selanjutnya masih menurut Kotler dan Armstrong (2008: 292), “ Membagi empat karakteristik jasa yaitu Jasa tidak berwujud (*service intangibility*), jasa tak terpisahkan (*service inseparability*), variabilitas jasa (*service variability*), dan jasa dapat musnah (*service perishability*)”.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 38), “Kategori bauran jasa dibagi menjadi lima kategori penawaran yaitu Barang berwujud murni (*pure tangible goods*), barang berwujud yang disertai jasa (*tangible goods with accompanying service*), hibrida (*hybrid*), jasa utama yang disertai barang jasa kecil (*major srvice with accompanying minor goods and service*) dan jasa murni (*pure service*). Menurut Tjiptono (2004: 162), keterkaitan erat antara kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan. Kepuasan karyawan didapatkan dari desain pekerjaan dan tempat kerja yang memfasilitasi kualitas jasa internal. Rekrutmen, pelatihan dan kompensasi karyawan juga merupakan kontributor utama bagi terciptanya kualitas jasa internal.

Karyawan yang puas berpeluang untuk loyal pada perusahaan dan meningkatkan produktivitas individualnya. Implikasinya, kepuasan karyawan akan terkait erat dengan peningkatan produktivitas keseluruhan perusahaan dan penurunan biaya rekrutmen, dan pelatihan. Selain itu, peningkatan produktivitas yang disertai dengan ketulusan dalam hal membantu pelanggan yang akan menghasilkan nilai jasa eksternal (*external service value*).

Menurut Kotler dan Keller (2009), ada tiga langkah yang dapat diambil perusahaan jasa untuk meningkatkan kendali kualitas, yaitu:

1. Berinvestasi dalam prosedur ketenagakerjaan dan pelatihan yang baik. Merekrut karyawan yang tepat dan memberikan pelatihan yang bagus. Personel yang terlatih dengan baik mempunyai enam karakteristik yaitu Kompensasi, kesopanan, kredibilitas, keandalan, responsivitas, dan komunikasi.
2. Menstandarisasi proses kinerja jasa di seluruh organisasi:
3. Mengamati kepuasan pelanggan

Menurut Robbins dan Coulter (2010: 37-39), “Kepuasan karyawan terbagi menjadi enam yaitu Kepuasan dan produktivitas, kepuasan dan ketidakhadiran, kepuasan dan perputaran karyawan, kepuasan kerja dan kepuasan konsumen, kepuasan kerja dan OCB (*citizenship behavior*), serta kepuasan kerja dan perilaku buruk di tempat kerja”. Selanjutnya masih menurut Robbins dan Coulter (2010: 123), “Teori Ekspektasi (*expectancy theory*) terdiri dari tiga yaitu *Ekspektasi* atau tautan usaha-kinerja, *Instrumentalitas* atau tautan kinerja-imbalan dan *valensi*, atau daya tarik imbalan”.

Menurut Badeni (2013: 43), “Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan sekaligus dapat dipakai untuk mengukur kepuasan kerja yaitu Pekerjaan itu sendiri, gaji, rekan sekerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja”. Selanjutnya masih menurut Badeni (2013: 46), “Kepuasan kerja dan perilaku terdiri mejadi tiga yaitu kepuasan kerja dengan prestasi kerja, kepuasan kerja dan motivasi kerja, dan kepuasan kerja dan kecenderungan keluar”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif. Metode pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, studi dokumenter. Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang pernah menginap di Hotel Merpati Pontianak tahun 2010-2014. Sample yang digunakan adalah *accidental sampling* sebanyak 55 responden terdiri dari karyawan dan konsumen di Hotel

Merpati Pontianak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan kuantitatif dengan alat analisis skala likert dan program SPSS 17.00.

## PEMBAHASAN

### 1. Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Merpati Pontianak

Adapun kebijakan yang dilakukan oleh Hotel Merpati Pontianak guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan adalah:

#### a. Lingkungan kerja karyawan

Lingkungan kerja karyawan merupakan segala sesuatu yang menunjang aktivitas karyawan dalam bekerja di perusahaan. Lingkungan kerja karyawan ini sangat mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran karyawan dalam melaksanakan segala aktivitas pekerjaan.

#### b. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan itu sendiri merupakan isi pekerjaan yang dilakukan karyawan mungkin terdapat kesesuaian dengan kemampuan, minat dan lain-lain

#### c. Atasan

Atasan merupakan seseorang yang tidak hanya mengontrol aktivitas karyawan, tetapi juga menjadi panutan bagi karyawan.

#### d. Gaji

Gaji merupakan hak yang diperoleh karyawan karena mereka telah menjalankan kewajibannya kepada perusahaan.

#### e. Rekan Kerja

Rekan kerja merupakan teman yang ada di sekeliling lingkungan kerja, kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi di dalam pelaksanaan pekerjaan

#### f. Promosi

Promosi merupakan proses pemindahan karyawan dari suatu jabatan ke jabatan lain yang lebih tinggi.

### 2. Analisis Kinerja Pelayanan Pada Hotel Merpati

Adapun kinerja pelayanan pada Hotel Merpati Pontianak diukur dari lima dimensi jasa yang terdiri dari:

#### a. Keandalan

Hotel Merpati adalah perusahaan bergerak dibidang jasa, yang mempunyai keandalan yang tidak dimiliki oleh perusahaan *kompetitor* khususnya dibidang jasa perhotelan.

#### b. Keresponsifan/ketangkapan

Keresponsifan/ketangkapan memiliki dimensi yang berkaitan dengan kesediaan dan ketanggapan para karyawan di Hotel Merpati Pontianak, dalam membantu dan melayani tamu

#### c. Jaminan dan kepastian

Jaminan dan kepastian merupakan hal yang harus diperhatikan pihak perusahaan, sehingga tamu dapat berkunjung kembali ke Hotel.

#### d. Empati

Empati merupakan sikap yang mencerminkan kepribadian yang dilakukan karyawan dan salah satu karakteristik yang harus dimiliki oleh perusahaan jasa perhotelan

#### e. Keberwujudan

Keberwujudan merupakan salah satu karakteristik jasa, yang dapat dilihat dari kondisi kebersihan, fasilitas fisik dan tanggung jawab keamanan terhadap tamu yang menggunakan jasa

### 3. Analisis Hubungan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Hotel Merpati Pontianak

Analisis Koefisien korelasi antara hubungan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja pelayanandimana hasil yang diperoleh adalah hubungan yang dimiliki kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja pelayananrelatif kecil atau lemah. Sedangkan hasil perhitungan terhadap masing-masing variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6 terhadap Y, hasil yang diperoleh adalah hubungan yang dimiliki juga relatif kecil atau lemah.

Hasil perhitungan uji t antara masing-masing variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6 terhadap Y, dimana hasil yang diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima ini menunjukkan setiap dimensi variabel kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja pelayananmemiliki hubungan yang signifikan.

## **PENUTUP**

Kesimpulan dari hasil penelitian di atas bahwa hasil perhitungan koefisien korelasi dan uji t menunjukkan bahwa hubungan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja pelayananrelatif kecil atau lemah, dan uji t menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja pelayanan.

Saran-saran yang dapat diberikan penulis yaitu pihak manajemen Hotel Merpati Pontianak perlu memperhatikan kepuasan karyawannya, sehingga kualitas kinerja pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen dapat maksimal. Memberikan perhatian besar terhadap kepuasan kerja karyawan yaitu lingkungan kerja karyawan yang perlu diperhatikan guna menunjang produktivitas, pekerjaan itu sendiri yang perlu disesuaikan berdasarkan kemampuan dan minat yang dimiliki karyawan, atasan perlu memiliki sikap yang tegas dan mampu menjadi panutan bagi karyawan, gaji yang diberikan berdasarkan pendidikan dan mengikuti sistem pengupahan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, menciptakan interaksi yang baik terhadap rekan kerja, promosi jabatan yang sangat perlu diberikan sehingga karyawan dapat termotivasi dalam memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan.

Pihak manajemen Hotel Merpati Pontianak juga harus dapat menjaga kinerja pelayananyaitu keandalan Hotel Merpati Pontianak perlu memberikan konsistensi kinerja yang baik, keresponsifan/ketangkapan Hotel Merpati Pontianak harus selalu mereview kinerja melalui kritik konsumen serta meningkatkan pelayanan, keyakinan yang harus di tingkatkan seperti keamanan bagi tamu yang menginap, Hotel Merpati Pontianak harus mampu meningkatkan rasa empati kepada para tamu dan memperhatikan aspek keberwujudan seperti memperluas lokasi parkir karena lokasi masih dirasa kurang luas.

Hotel Merpati Pontianak harus selalu dapat menjaga dan menciptakan hubungan yang baik antara karyawan hotel dengan konsumen sehingga dapat meanarik minat pelanggan dan memberikan citra yang positif dimata pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badeni. 2013. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, edisi ketigabelas, jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, edisi keduabelas jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter. 2010. *Manajemen*, edisi kesepuluh, jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*, edisi 1. Malang: Bayumedia Publishing.

Juni 2016  
MABIS  
Jurnal Ilmiah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi  
Widya Dharma Pontianak

ISSN : 2088-4605