

## **Kepuasan Kerja Karyawan *Housekeeping Department* Pada Sintesa Peninsula Hotel Manado**

*In Andina Prayetni  
Sontje M. Sumayku  
Roy F. Runtuwene*

*Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis  
iinandina@icloud.com*

### **Abstract**

*Economic development in particular sectors services in Indonesia took place very rapidly services sector. one of the mainstay tourism industry indonesia, this is the industry that its development was quite rapidly in developing regions or advanced daerah. hotel is a large organization has some of the usual bagianatau called department, housekeeping department is part of the Organization, as part of the organization department housekeeping has the resources, i.e. employees. the success of the hotel is inseparable from the role of employees. the goal of the research is to the employee's job satisfaction mendeskripsikan housekeeping department at sintesa peninsula hotel manado. this research using methods qualitative nature of the descriptive analysis. Conclusions in temukan, each inividu has a different level of satisfaction in accordance with the applicable values on him. then some things that suggested bias is the hotel surveillance in overseeing all aspects of the the employee's job satisfaction.*

*Keywords: job satisfaction, housekeeping, sintesa peninsula hotel management*

### **Latar belakang**

Penginapan merupakan industri yang perkembangannya cukup pesat pada daerah berkembang atau daerah maju termasuk daerah pariwisata baik penginapan sekelas homestay atau sekelas hotel berbintang. Hotel adalah sebuah organisasi besar yang memiliki beberapa bagian atau yang biasa di sebut Department. Housekeeping. Departement adalah bagian dari organisasi tersebut. Housekeeping Department adalah bagian yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan seluruh area hotel, serta menyediakan sarana lainnya dan membuatnya menarik sebagai penunjang kebutuhan tamu.

*Housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area, restaurant, meeting room, laundry/linen.*, sarana olahraga dan lainnya. Mereka merupakan bagian dari team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu hotel. *Housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindak-lanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan. Dalam operasional hotel hal-hal mengenai kebersihan dilakukan oleh departemen *housekeeping*.

Pada hotel-hotel besar departemen *housekeeping* dibagi lagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan kebutuhan dan fungsinya. Ini dilakukan untuk mempermudah pekerjaan para staff *housekeeping*. Dan untuk memudahkan kegiatan kerja pada masing-masing bagian *housekeeping* tersebut, maka dibutuhkan seorang *order taker* sebagai penghubung antara *housekeeping* dengan departemen lainnya dan menjadi penghubung dengan tamu, semakin baik kualitas kerja *order taker* semakin baik pada hubungan kerja.

Sebagai bagian dari organisasi, Housekeeping department memiliki sumber daya demi kelangsungan operasionalnya. Salah satu sumber daya tersebut adalah sumber daya manusia, yakni karyawan. Karyawan adalah aset utama yang dimiliki hotel. Keberhasilan hotel dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari peran karyawan. Menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan (Hasibuan,2010). Hal ini juga berlaku bagi *housekeeping* department, karyawanlah yang berperan langsung melakukan tugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan serta kenyamanan seluruh area hotel, serta menyediakan saranalainnya sebagai penunjang kebutuhan tamu. Karena itulah karyawan perlu mendapat perhatian lebih, terutama pada kepuasan kerjanya yang dapat memicu semangat kerja.

Karyawan menurut Rivai (2004) kepuasan kerja merupakan salah satu factor penentu keberhasilan suatu pekerjaan. Oleh sebab itu, perusahaan harus benar-benar memperhatikan factor kepuasan kerja ini. Ada beberapa alasan mengapa perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja antara lain:

1. Manusia berhak diperlakukan adil dan hormat, pandangan ini menurut

prespekif kemanusiaan. Kepuasan kerja merupakan perluasan refleksi perlakuan yang baik. Penting juga memperhatikan indicator emosional atau kesehatan psikologis pegawai.

2. Perspektif kemanusiaan bahwa kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku yang mempengaruhi fungsi-fungsi perusahaan. Perbedaan kerja antara unit organisasi dapat mendiagnosis potensi persoalan. Buhler ( dalam Rivai,2004) menekankan pendapatnya bahwa upaya organisasi berkelanjutan harus ditempatkan pada kepuasan kerja dan pengaruh ekonomis terhadap perusahaan. Perusahaan yang percaya bahwa karyawan dapat dengan mudah diganti dan tidak berinvestasidi bidang karyawan, maka akan menghadapi bahaya. Biasanya berakibat tingginya tingkat *turnover* , diiringi dengan membengkaknya biaya pelatihan, gaji akan memunculkan perilaku yang sama di kalangan karyawan, yaitu mudah berganti-ganti perusahaan dan dengan demikian kurang loyal.

Sebaliknya, apabila kepuasan karyawan tidak terpenuhi maka akan menyebabkan ketidakpuasan kerja karyawan yang dapat berdampak negatif bagi hotel. Dampak negatif tersebut diantaranya karyawan sering datang terlambat, sering absennya karyawan dan yang paling ekstrim adalah keluarnya karyawan yang dapat merugikan perusahaan.

Robbins (dalam Sutrisno,2010) mengatakan bahwa ketidakpuasan kerja pada tenaga kerja atau karyawan dapat diungkapkan kedalam berbagai cara. Misalnya, selain meninggalkan pekerjaan, karyawan selalu mengeluh,membangkang,

mengindari sebagian tanggung jawab pekerjaan mereka.

Apabila hotel terus menerapkan system yang sama dan tidak memperhatikan kepuasan kerja karyawan, maka pengunduran diri karyawan akan terus terjadi dimasa yang akan datang dan ini dapat menyebabkan kerugian bagi pihak hotel sendiri. Karena itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang” **kepuasan kerja karyawan *Housekeeping Department* pada sintesa peninsula Hotel Manado**”.

### **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan *Housekeeping Department* Sintesa Peninsula Hotel Manado

### **Manfaat Penelitian**

Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu penelitian khususnya bidang manajemen sumber daya manusia terutama mengkaji tentang kepuasan kerja karyawan.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pengertian Kepuasan Kerja**

Salah satu sarana penting Pada Manajemen Sumber Daya Manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para pegawai / karyawan, berikut pengertian kerja menurut para ahli:

Kepuasan Kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda beda sesuai dengan system nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja ( Rivai,2004).

### **Dimensi kepuasan kerja karyawan**

1. Pekerjaan itu sendiri . pekerjaan harus memberikan tugas yang menarik , kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.
2. Gaji . upah yang diterima dipandang pantas dalam organisasi.
3. Kesempatan promosi . terbuka kesempatan untuk maju dalam organisasi
4. Pengawasan . terdapat penyelia yang memiliki kemampuan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.
5. Rekan kerja .terdapat rekan kerja yang memiliki kepandaian secara teknis dan memberi dukungan secara social .

Dalam bukunya, Rivai (2004) bahwa ada tiga tentang teori kepuasan kerja yang cukup dikenal yakni :

1. Teori KetidakSesuaian ( *Discepancy Theory*). Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila Kepuasannya diperoleh melebihi yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkandengan apa yang dicapai.
2. Teori keadilan ( *Equity theory*)  
Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan( equity) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan

dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh orang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya. Seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri.

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau *motivator* dan *dissatisfies* atau *hygiene factors*. *Satisfies* (*motivator*) ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasankerja yang terdiri dari: Pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promise. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfies* (*hygiene factors*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas, namun jika besarnya faktor ini memadai untuk kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan

Dampak perilaku pegawai dari kepuasan kerja telah banyak diteliti, Sutrisno (2010), menyebutkan beberapa dampak kepuasan dan ketidakpuasan kerja diantaranya:

#### 1. Terhadap produktivitas

Pada mulanya orang berpendapat bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan menaikkan kepuasan kerja. Hubungan antara produktivitas dan kepuasan kerja sangat kecil. Vroom (dalam Sutrisno, 2010), mengatakan bahwa produktivitas dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor moderator, disamping kepuasan kerja, Lawler dan Porter (dalam Sutrisno, 2010), mengharapkan produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa ganjaran intrinsik (misalnya, Rasa telah mencapai sesuatu) dan ganjaran ekstrinsik (misalnya, gaji) yang diterima kedua-duanya adil dan wajar dan asosiasikan dengan prestasi kerja yang unggul.

#### 2. Ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja

Ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban-jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti atau keluar dari pekerjaan. Perilaku ini karena akan mempunyai akibat ekonomis yang besar, maka lebih besar kemungkinannya ia berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Organisasi melakukan upaya yang cukup besar untuk menahan orang-orang ini dengan jalan menaikkan upah, pujian, pengakuan, kesempatan promosi yang ditingkatkan dan seterusnya. Justru sebaliknya, bagi mereka yang mempunyai kinerja buruk, sedikit upaya dilakukan oleh organisasi untuk menahan mereka. Bahkan

mungkin ada tekanan halus untuk mendorong mereka agar keluar. menurut steers dan Rhodes ( dalam sutrisno, 2010 ). Mereka melihat adanya dua factor pada perilaku hadir, yaitu motivasi untuk hadir dan kemampuan untuk hadir. Mereka percaya bahwa motivasi untuk hadir dipengaruhi oleh kepuasan kerja dalam kombinasi dengan tekanan-tekanan internal dan eksternal untuk datang pada pekerjaan.

### 3. Dampak terhadap kesehatan

Salah satu temuan yang penting dari kajian yang dilakukan kornhouser ( dalam sutrisno, 2010 ) tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja, ialah untuk semua tingkatan jabatan, persepsi dari tenaga kerja bahwa dalam pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dan kecakapan kecapakan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental yang tinggi.

## METODE PENELITIAN

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sintesa Peninsula Hotel, Manado, Jl.Jend.Sudirman No.1, Gunung Wenang kel.Pinaesan Kec.Wenang, Kota Manado.

### Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang peneliti gunakan adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif analisis. Penelitian kualitatif, dilakukan melalui keterlibatan lapangan atau situasi kehidupan nyata secara mendalam dan/atau yang memerlukan waktu yang panjang.

### Kehadiran Peneliti

Kehadiran penulis dalam penelitian ini sebagai pengamat partisipan. Dimana penulis sebagai pengamat yang mencari data mengenai kepuasan kerja karyawan

*Housekeeping* Department Sintesa Peninsula Hotel Manado

## Sumber Data

### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti masih secara mentah dan masih memerlukan analisis lebih lanjut. Data primer dalam penelitian ini adalah data mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan *Housekeeping Department* pada sintesa peninsula Hotel Manado yang didapatkan melalui beberapa tahapan. (Moleong, 2007:159) Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan berperan serta merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu Dokumen, buku-buku penunjang yang terkait dengan penelitian.

## Pengumpulan Data

Memasuki lokasi penelitian ( *getting in* )

Dalam usaha memasuki lokasi penelitian, peneliti disamping menempuh jalan normal, juga melakukan pendekatan awal melalui jalan informal

Ketika berada dilokasi penelitian ( *getting along* )

Dalam tahap ini berusaha menjalin hubungan pribadi dengan informan guna mendapatkan informasi selengkapnyanya, serta berupaya mengkap makna intisari dari berbagai informasi dan pengamatan yang dilakukan tersebut

Dokumentasi

Penelitian kualitatif dengan data deskripsinya memandang tindakan manusia ( apa yang dikatakan orang ) sebagai produk dari orang tersebut menafsirkan dunianya. Peneliti berusaha untuk menangkap proses penafsiran tersebut lewat pemaknaan , kemudian dikeluarkan kembali dalam pikiran peneliti tentang perasaan dan persepsi yang ada di balik tindakan atau apa yang dikatakan oleh informasi tersebut.

Untuk memperoleh data deskriptif sebagaimana yang telah digambarkan tersebut

### **Tehnik Analisis Data**

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensitesikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang akan diceritakan kepada orang lain Bogdan dan Biklen (Satori dan Komariah 2009:201). Penelitian ini adalah penelitian kualitatif mengenai kepuasan kerja karyawan *Housekeeping Department* Sintesa peninsula hotel Manado yang disajikan melalui penulisan deskriptif analisis..

### **PEMBAHASAN**

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan dan jika kepuasna kerja karyawan diperhatikan

maka karyawan akan bekerja sejauh kemampuannya agar memperoleh apa yang diharapkan dalam bekerja.

### **Kesimpulan**

Dari Hasil Uraian Penelitian yang telah penulis bahas di bab di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan tentang kepuasan kerja karyawan di Sintesa peninsula Hotel manado sebagai berikut :

1. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya
2. beberapa merasa kepuasan kerja mereka belum terpenuhi di tinjau dimensi yang menentukan seseorang merasa terpuaskan atau tidak
3. keputusan dari pihak manajemen/hotel secara tidak langsung berdampak terhadap kinerja karyawan , terlebih jika pengambilan keputusan tidak melibatkan karyawan.

### **Saran**

1. Perlunya pengawasan pihak hotel dalam mengawasi seluruh aspek dari kepuasan kerja karyawan tersebut
2. Perlunya pihak hotel untuk terus menjaga kepuasan karyawan hingga nanti
3. Dalam pengambilan keputusan dalam bentuk apapun sebaiknya melibatkan

**DAFTAR PUSTAKA**

Hasibuan, Malayu S.P 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*

Moleong, L.J. 2007. *Penelitian Metodologi Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

M.Zainur, Roziqin . 2010 . *Kepuasan Kerja* .Malang:Averroes Press

Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Rivai, Veitzhal. 2004. *Menejemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.