

## PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KEMAMPUAN LAYANAN KARYAWAN PADA HOTEL MADANI

Nursaimatussaddiya

Dosen Fakultas Pertanian Universitas Al Washliyah  
Jl. SM Raja No. 10 Km 5,5 Medan

### ABSTRAK

Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang karyawan atas segala sesuatu yang dihadapi ditempat kerja jika karyawan belum puas atas gaji/upah yang mereka terima maka kemampuan layanannya akan menurun dan mengakibatkan penurunan tingkat hunian kamar. Berkenaan dengan pernyataan diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian seperti judul yang tercantum diatas. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Apakah ada pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kemampuan layanan karyawan dan seberapa besar pengaruhnya pada Hotel Madani Di Medan. Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kemampuan layanan karyawan pada Hotel Madani Di Medan. Hipotesis pada penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kemampuan layan karyawan pada Hotel Madani Di Medan. Lokasi tempat dilakukannya penelitian ini adalah di Hotel Madani Medan yang beralamat di Jl. SM. Raja/Amalium No. 1. subjek penelitiannya adalah karyawan yang bekerja di Hotel Madani Medan. Objek penelitiannya adalah variabel kepuasan kerja karyawan dan kemampuan layanan. Waktu penelitiannya dilakukan dari bulan April sampai dengan bulan Agustus 2014. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Hotel Madani Medan sebanyak 58 orang. Dan sampel nya berjumlah sebanyak 58 orang. Teknis analisis data yang di gunakan adalah dengan menggunakan uji regresi sederhana, hasil uji T, dan uji determinasi. Hasil uji T hitung  $> T$  table ( $1.631 > 2,003$ ). Hasil untuk R kuadrat sebesar 0,06 atau signifikan sebesar 0.331.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh

variabel X (kepuasan kerja karyawan) terhadap variabel Y (kemampuan layanan) pada Hotel Madani Medan pada tingkat keyakinan 95% dengan determinasi R kuadrat sebesar 6% dari variasi dependen variabel. Dan Independent variabel sebesar 94% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model estimasi. Dan sebagai saran Perusahaan hendaknya lebih memperhatikan hak – hak karyawan.

**Kata Kunci :** Kepuasan Kerja dan Kemampuan Layanan

### PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kerja karyawan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan.

Salah satu syarat agar hotel menjadi sukses dalam persaingan di masa depan adalah berusaha mencapai tujuan dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Peranan hotel sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi semakin penting bagi masyarakat. Penulis menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap kemampuan layanan pada hotel Madani dan mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Apabila perusahaan menginginkan konsumen merasa puas perlu memperhatikan kemampuan layanan dan juga perlu memperhatikan strategi yang tepat.

Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang karyawan atas segala sesuatu yang dihadapi ditempat kerja. Menurut karyawan harus diciptakan sebaik – baiknya supaya moral kerja,

dedikasi, kecintaan, kedisiplinan kerja dan prestasi kerja meningkat. Sehingga dapat diketahui bahwa jika karyawan merasa senang akan pekerjaannya kepuasan kerja, moral kerja dan dedikasi serta kedisiplinan kerja yang akan meningkatkan kemampuan layanan sehingga membawa dampak positif bagi perusahaan dan karyawan – karyawan itu sendiri. Begitu juga dengan kegiatan operasional di sebuah hotel sebagai salah satu usaha *hospitality* dan jasa. Ketika tamu merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima dari suatu hotel maka secara tidak langsung telah terhubung dengan cara kerja para karyawan yang telah bekerja dengan baik sehingga hasil kerja mereka dapat memuaskan para tamu. Salah satu faktor mengapa para karyawan dapat bekerja dengan sangat baik adalah dikarenakan kualitas layanan internal yang diberikan oleh perusahaan terhadap mereka memuaskan.

Berdasarkan uraian diatas, telah dilakukan sebuah penelitian dengan Judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kemampuan Layanan Karyawan Pada Hotel Madani Di Medan”**.

#### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah, yaitu: “Masih banyak karyawan yang belum merasa puas dengan gaji/upah yang mereka terima sehingga kemampuan layanan karyawan kepada pelanggan kurang memuaskan dan dapat menurunkan tingkat hunian kamar di Hotel Madani Medan”.

#### **Batasan Masalah**

Dalam kaitannya dengan Kemampuan Layanan dengan memperhatikan latar belakang masalah dan masalah yang teridentifikasi, maka penulis membatasi masalah yakni “kepuasan kerja karyawan terhadap kemampuan layanan pada Hotel Madani Medan”.

#### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis merumuskan suatu permasalahan dalam penelitian ini, adapun permasalahan yang penulis rumuskan adalah sebagai berikut: “Apakah ada pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap

kemampuan layanan karyawan dan berapa besar pengaruhnya”?

#### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian disini adalah untuk menemukan suatu prinsip, kaidah ataupun kesimpulan akhir dalam pemecahan masalah dengan menggunakan prosedur yang tersusun serta metode – metode yang ada sehingga kesimpulan atau keputusan tersebut menjadi sebuah kebenaran dalam memecahkan permasalahan atas temuan kasus yang terjadi.

Tujuan penelitian ini yaitu: “ Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kemampuan layanan karyawan”.

#### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis  
Untuk pengembangan ilmu ekonomi khususnya pada manajemen sumber daya manusia tentang kepuasan kerja karyawan dan kemampuan layanan karyawan.
2. Praktis
  - a. Diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi pimpinan Hotel Madani Medan. Dalam membuat kebijakan mengenai kepuasan kerja dan kemampuan layanan karyawan.
  - b. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti – peneliti lain ketika meneliti mengenai kepuasan kerja karyawan dan kemampuan layanan karyawan.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel Madani Medan Sumatera Utara yang berlokasi di Jalan SM. Raja/ Amaliun No. 1. Telp (061) 7358000 /fax (061) 7367770, email Reservation@ madani hotel medan.

#### **Populasi**

Menurut Sugiyono (2005:72) definisi populasi adalah, “Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulan". Berkenaan dengan itu, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 58 orang karyawan Hotel Madani Medan.

### Sampel

Sugiyono, (2006:116), mengatakan bahwa: "Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel jenuh, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menjadikan seluruh populasi menjadi sampel karena populasi sedikit kurang dari 100 orang. Maka sampel dalam penelitian sebanyak 58 orang.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer  
Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu para karyawan Hotel Madani.
2. Data Sekunder  
Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan di Hotel Madani.

### Tehnik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan:

- a. Kuesioner  
Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan – pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup.
- b. Observasi  
Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian.
- c. Studi Pustaka  
Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan

dengan membaca buku – buku, literatur, jurnal – jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

### Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka – angka dan cara pembahasannya dalam penelitian ini menggunakan program SPSS for Windows. Adapun metode pengolahannya adalah sebagai berikut:

- a. Editing (pengeditan)  
Memilih atau mengambil data yang perlu dan membuang data yang dianggap tidak perlu, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesa.
- b. Coding (pemberian Kode)  
Proses pemebrian kode tertentu terhadap macam dari kuesioner untuk kelompok di dalam kategori yang sama.
- c. Scoring (pemberian Skor)  
Scoring adalah suatu kegiatan yang berupa penelitian atau pengharapan yang berupa angka – angka kuantitatif yang diperlukan dalam perhitungan hipotesa. Atau mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif. (Sugiyono, 2004 : 87).
  - a) Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat baik
  - b) Skor 4 diberikan untuk jawaban baik
  - c) Skor 3 diberikan untuk jawaban kurang baik
  - d) Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak baik
  - e) Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak baik
- d. Tabulating  
Tabulating yaitu menyajikan data – data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulating selesai dilakukan, kemudian diolah dengan program komputer SPSS.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: Kepuasan kerja karyawan (X) terhadap variabel terikatnya yaitu Kemampuan Layanan (Y).

persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005:35)

$$Y = a + bX$$

dimana:

Y = variabel dependen (kemampuan layanan karyawan)

a = Konstanta

X = variabel independen (Kepuasan Kerja Karyawan).

**Pengujian Hipotesis**

1. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah Variabel X (Kepuasan kerja karyawan) benar berpengaruh terhadap variabel Y (kemampuan layanan) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005:37). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

Ho : Variabel bebas yaitu Kepuasan kerja karyawan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu Kemampuan layanan.

Ha : Variabel bebas yaitu Kepuasan kerja karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu Kemampuan layanan.

- a. Apabila probabilitas signifikan > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak
- b. Apabila probabilitas signifikan < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima.

2. Analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2005:34). Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel bebas (Kepuasan Kerja Karyawan dalam menjelaskan variasi variabel terikat (Kemampuan layanan) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel, maka R<sup>2</sup> pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut bebas, maka R<sup>2</sup> pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R<sup>2</sup>, nilai Adjusted R<sup>2</sup> dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan tabel tabulasi jawaban responden padavariabel x atau kepuasan kerja karyawan, dibuat frekuensi jawaban dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi frekuensi Jawaban Variabel Bebas(Kepuasan Kerja)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15.00	1	1.7	1.7	1.7
16.00	1	1.7	1.7	3.4
17.00	3	5.2	5.2	8.6
18.00	5	8.6	8.6	17.2
19.00	12	20.7	20.7	37.9
20.00	17	29.3	29.3	67.2
21.00	6	10.3	10.3	77.6
22.00	6	10.3	10.3	87.9
23.00	5	8.6	8.6	96.6
24.00	2	3.4	3.4	100.0
Total	58	100.0	100.0	

Sumber:Data Diolah,2014

Berdasarkan tabel diatas, 1 orang (1,7%) yang menjawab dengan jumlah 15, ada 1 orang (1,7%) yang menjawab dengan jumlah 16 orang, ada 3 orang (5.2%) yang jumlah 17 orang, ada 5 orang (8,6%) yang menjawab dengan jumlah 18 orang, ada 12 orang (20,7%) yang menjawab dengan jumlah 19 orang, ada 17 orang (29,3%) yang menjawab dengan jumlah 20 orang, ada 6 orang (10,3%) yang menjawab dengan jumlah 21 orang,

ada 6 orang (10,3%) yang menjawab dengan jumlah 22 orang, ada 5 orang (8,6%) yang menjawab dengan jumlah 23 orang, ada 2 orang (3,4%) yang menjawab dengan jumlah 24 orang.

Berdasarkan tabel tabulasi jawaban responden pada variabel Y atau Kemampuan Layanan, maka dibuat frekuensi jawaban dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Terikat (Kemampuan Layanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17.00	6	10.3	10.3
	18.00	12	20.7	31.0
	19.00	7	12.1	43.1
	20.00	9	15.5	58.6
	21.00	5	8.6	67.2
	22.00	9	15.5	82.8
	23.00	8	13.8	96.6
	24.00	2	3.4	100.0
	Total	58	100.0	100.0

Sumber: Data Diolah,2014

Berdasarkan tabel di atas, ada 6 orang (10,3%) yang menjawab dengan jumlah 17 orang, ada 12 orang (20,7%) yang menjawab dengan jumlah 18 orang, ada 7 orang (12,1%) yang menjawab dengan jumlah 19 orang, ada 9 orang (15,5%) yang menjawab dengan jumlah 20 orang, ada 5 orang (8,6%) yang menjawab dengan jumlah 21 orang, ada 9 orang (15,5%) yang menjawab dengan jumlah 22 orang, ada 8 orang (13,8%) yang menjawab dengan jumlah 23 orang, ada 2

orang (3,4%) yang menjawab dengan jumlah 24 orang.

**Analisis Uji Statistik**

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kemampuan Layanan pada Hotel Madani Medan, akan dianalisa dengan menggunakan “Analisis Regresi Linier Sederhana”. Pengolahan data ini menggunakan SPSS Versi 17.00.

**Analisis Regresi Linear Sederhana**

Tabel 3. Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.655	3.012		5.379	.000
	Kepuasan kerja	.322	.145	.200	1.631	.331

a. Dependent Variable: Kemampuanlayanan

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh hasil regresi pada penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 17,665 + 0,322 X$$

#### Uji "t" Statistik

t-Statistik merupakan pengujian hipotesa individual untuk membuktikan nilai koefisien regresi itu secara statistik, signifikan atau tidak dan untuk menentukan nilai dependen variabel.

Adapun hipotesa bentuk pengujian-nya adalah :

- $H_0 : b = 0$ , tidak termasuk pengaruh nyata  $b$  terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan Pada Hotel Madani di Medan.
- $H_1 : b \neq 0$ , terdapat pengaruh nyata  $b$  terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan Pada Hotel Madani Di Medan.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05\%$ ) dengan  $df (n-k)$ . kemudian dengan membandingkan  $t_{hitung} (t^*)$  sebesar 1,631 dengan  $t_{tabel} (tt)$  sebesar 2,003 maka akan diketahui apakah  $H_0$  atau  $H_1$  yang diterima.

Dengan kriteria sebagai berikut :

- Menerima  $H_0$  jika  $t^* < tt$  berarti tidak terdapat pengaruh nyata terhadap Kemampuan Layanan.
- Menerima  $H_1$  jika  $t^* > tt$  berarti terdapat pengaruh nyata terhadap Kepuasan kerja karyawan.

Dari hasil print out dapat dilihat  $t^* (DF = 56)$   
 $X = 0,322$

Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa  $t^* > tt$  dengan demikian  $H_0$  diterima. Artinya, variabel  $X$  atau pemberian insentif nyata mempengaruhi variabel  $Y$  atau tingkat kemampuan Layanan, pada tingkat kepercayaan 95%.

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,06 berarti bahwa variabel  $X$  (Kepuasan Kerja Karyawan) mampu memberikan penjelasan pada variabel  $Y$  (Kemampuan Layanan) sebesar 6% sedangkan sisanya 94% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model estimasi.

#### Pembahasan Hasil Temuan Penelitian

Hasil analisis statistik dengan metode kuadrat terkecil menunjukkan bahwa pemberian kepuasan kerja karyawan berpengaruh pada kemampuan layanan karyawan Pada Hotel Madani Di Medan pada tingkat keyakinan 95 persen dengan model persamaan linear, dimana apabila adanya kenaikan pemberian kepuasan kerja maka akan meningkatnya kemampuan layanan karyawan.

Dari persamaan diatas dapat penulis interprestasikan sebagai berikut:

1.  $a = 17,665$  atau konstanta regresi, yang berarti jika tidak ada nilai independen  $X$  (Kepuasan Kerja). Dalam hal ini  $X$  sama dengan 0 (nol) maka kemampuan layanan 17,665.
2.  $b_1 = 0,322$  untuk independen variabel  $X$  (kepuasan kerja) yang bertanda positif berarti memiliki hubungan yang searah yang artinya setiap penambahan atau kenaikan sebesar 1 satuan akan menambah jumlah kemampuan layanan 0,322. Sebaliknya bila terjadi penurunan pada kepuasan kerja 1 satuan maka jumlah kemampuan layanan akan turun sebesar 0,322.

Dari Nilai  $t$ -hitung untuk  $b_1$  diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh secara nyata terhadap kemampuan layanan dan terbukti secara signifikan sebesar ( $0,331 > 0,05$ ).

Dengan  $R$  kuadrat yang sebesar 0.06 mengindikasikan : 6 persen variabel kepuasan kerja berpengaruh pada kemampuan layanan sedangkan 96 persen dipengaruhi oleh variabel lainnya.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat dibuat beberapa kesimpulan antara lain:

1. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan analisis korelasi sederhana menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan layanan.
2. Independent variabel yaitu kepuasan kerja karyawan yang berpengaruh nyata terhadap kemampuan layanan

pada Hotel Madani Medan dengan t hitung 1.631 dan t tabel 0.003 pada tingkat keyakinan 95% dan Determinasi ( $R^2$ ) 6% dari variasi dependen variabel. Dan independent variabel sebesar 94% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model estimasi. Hal ini berarti bahwa model yang diajukan sudah cukup untuk menggambarkan masalah sebenarnya.

### Saran

1. Perusahaan hendaknya lebih memperhatikan karyawan, memperhatikan hak – hak karyawan, memberikan kesejahteraan, dan sebagainya agar karyawan merasa lebih betah dan memiliki kemampuan yang lebih baik untuk melayani setiap keluhan pelanggan.
2. Sebaiknya perusahaan meningkatkan jumlah upah yang diberikan kepada karyawan sesuai Upah Minimum Regional (UMR) agar karyawan lebih bersemangat dalam bekerja.
3. Perusahaan hendaknya memperbaiki fasilitas dan kebersihan hotel, fasilitas kerja dan alat – alat keselamatan kerja sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik dan nyaman mungkin.
4. Bagi peneliti mendatang sebaiknya mengadakan pengembangan penelitian ini dengan menambah variabel lain karena masih banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Imam, G. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sugiono. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Keenam. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Keenam. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.