

# PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN STUDI PADA HOTEL THE ZURI PEKANBARU.

MUKSON, S.E., MHD.SULEMAN HSB, S.E., M.M., IRHAN JULIANSYAH

*Institut Teknologi dan Bisnis Master, Indonesia* \*[mukson@gmail.com](mailto:mukson@gmail.com)

---

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja dan kinerja karyawan serta pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel The Zuri Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey deskriptif dan eksplanatori dengan populasi karyawan Hotel The Zuri Pekanbaru dan sampel sebesar 55 responden menggunakan metode analisis data berupa regresi linier sederhana, yakni alat analisis data SPSS 20. Kemudian dari hasil penelitian disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan masuk dalam kategori tinggi dan kinerja karyawan masuk dalam kategori tinggi juga serta kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel The Zuri Pekanbaru. Adapun koefisien determinasi ( $R^2$ ) kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 44,50% sementara itu kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 55,50%.

---

## ARTICLE HISTORY

Diterima 14 Maret 2022

Direvisi 20 April 2022

Diterima 08 Juni 2022

---

## KATA KUNCI

Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, Hotel The Zuri Pekanbaru

---

## Pendahuluan

Dalam menghadapi era global, sumber daya manusia memiliki andil besar dalam menentukan kemajuan suatu organisasi. Manajemen kepegawaian menjadi sangat penting bagi organisasi dalam rangka mengelola, mengatur dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan organisasi (Mangkunegara, 2013).

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur dari organisasi dan mempunyai peranan yang penting dalam kegiatan organisasi. Manusia sebagai salah satu komponen organisasi merupakan sumber daya penentu tercapainya visi dan misi organisasi. Sumber daya manusia merupakan suatu bagian yang paling penting di dalam suatu organisasi atau instansi, selain itu sumber daya manusia sangat dibutuhkan sebagai faktor penggerak terhadap komponen-komponen lainnya yang terdapat di dalam suatu organisasi, tanpa peran sumber daya manusia kegiatan organisasi atau bisnis tidak dapat terlaksana secara terpadu dan serasi. Dalam dunia kerja, setiap organisasi atau bisnis mempunyai aturan dan kebijakan yang berbeda untuk mengatur sumber daya manusia yang ada. Hal tersebut memunculkan tantangan baru dan kesempatan bagi organisasi dan bisnis untuk dapat memahami dan membuat konsep pengelolaan organisasi yang efektif dan efisien melalui manajemen sumber daya manusia.

Peningkatan kinerja pegawai dalam suatu instansi bukan hal yang mudah. Kinerja karyawan menunjukkan seberapa banyak pegawai memberi kontribusi kepada organisasi, yang diantaranya adalah kualitas output, kuantitas output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif (Jackson dan Mathis, 2002). Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya (Hasibuan, 2014).

Kinerja adalah hasil kerja individu atau kelompok dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dan nantinya akan dijadikan dasar penilaian atas tercapai atau tidaknya target dan tujuan organisasi tersebut. Di dalam pencapaian target dan tujuan organisasi tersebut tidak mudah, baik

· **CORRESPONDING AUTHOR.** Email: [mukson@gmail.com](mailto:mukson@gmail.com)

ISSN xxxxx (print/ISSN) xxxxx (online ISSN)

© 2024

<http://www.maen.akademimanajemen.or.id>

organisasi milik pemerintah atau milik swasta. Di dalam mempertahankan dan meningkatkan produktivitas suatu perusahaan, maka peran manajemen sumber daya manusia sangatlah penting artinya dalam hal mengupayakan agar tenaga kerja mau dan mampu memberikan prestasi kerjanya sebaik mungkin. Dalam hal tersebut perusahaan berkewajiban memperhatikan kebutuhan karyawannya baik yang bersifat materil maupun yang bersifat non materil. Wujud dari perhatian, usaha serta dorongan yang dapat dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawannya. (Barza & Setiawan, 2021).

Untuk mendapatkan pegawai yang diinginkan organisasi atau perusahaan tidak bisa diperoleh dengan mudah, karena pegawai biasanya akan bekerja optimal dan meningkatkan prestasi apabila kebutuhan-kebutuhannya terpenuhi. Dalam keadaan ekonomi yang semakin berkembang setiap organisasi mengusahakan peningkatan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas disegala bidang. Demi menunjang terwujudnya hal tersebut diharapkan setiap pegawai memberikan sumbangsinya kepada organisasi dengan cara melakukan pekerjaannya dengan sebaik mungkin guna mencapai prestasi kerja yang maksimal.

Dalam perusahaan, sumber daya manusia bisa disaebut daengan karyawan atau pegawai yang bertugas menjalankan kegiatan rumah tangga produksi perusahaan. Karyawan atau pegawai merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan karyawan yang sessuai dengan persyran dalam perusahaan, serta mampu mnejalankan tugas-tugas yang ditentukan oleh perusahaan. Setiap perusahaan terus berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan dengan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi perusahaan. (Elvis & Setiawan, 2021).

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Dengan kata lain, bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan besar organisasi juga baik.

Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekekrjaannya. Selain itu, kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif di lingkungan perusahaan. Kepuasan kerja akan diamati karena manfaat yang didapat, baik untuk karyawan maupun untuk perusaan, bagi karyawan diteliti tentang sebab dan sumber kepuasan kerja serta usaha yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, sedangkan bagi perusaahan penelitian dilakukan untuk tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut Afandi (2018: 74) kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Secara umum kinerja karyawan adalah seluruh kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan bisnis perusahaan atau organisasi merupakan bentuk kinerja. Peran karyawan sangat penting terhadap sukses atau tidaknya perusahaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas, dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Hotel The Zuri Pelanbarumerupakan bagian dari PT. Hotel Zuri Management. Berdasarkan

website resmi [zurihotels.com](http://zurihotels.com), dapat diketahui bisnis ini telah beroperasi sejak tahun 2010 (12 tahun), memiliki 12.407 karyawan yang tersebar di 23 kota besar di Indonesia serta mengelola 28 hotel dan 3.204 kamar. Bisnis hotel The Zuri Pelanbarusejak 3 tahun terakhir mengalami peningkatan, ditinjau dari data pemesanan kamar, berdasarkan wawancara dengan staf Hotel The Zuri Pelanbaru dapat diketahui data pemesanan kamar sejak 2020-2022 sebagai berikut ini:

**Tabel 1.1 Data Penjualan Kamar**

Tahun	Jumlah
2020	16.810
2021	26.814
2022	33.154

Sumber: Staf Hotel The Zuri Pekanbaru

**Tabel 1.2 Data Jumlah Karyawan Berdasarkan Posisi Kerja Pada Hotel The Zuri Pelanbaru Tahun 2022**

No	Posisi Pekerjaan	Jumlah Karyawan	Pendidikan Terakhir
1	Security	6 Orang	SMA
2	HRD	1 Orang	S1
3	Front Office	6 Orang	SMA- D3
4	FBS	8 Orang	S1
5	Housekeeping	9 Orang	SMA- D3
6	Sales	5 Orang	SMA
7	Accounting	5 Orang	S1
8	Angenering	6 Orang	S1
9	Kitchen	8 Orang	SMA
10	GM	1 Orang	S1

Sumber : Manajer HRD Hotel The Zuri Pelanbaru2022

Berdasarkan wawancara langsung dengan Manager HRD Hotel The Zuri Pelanbaru pada Hari Rabu, 13 November 2022 pukul 13.30 WIB dapat diketahui bahwa jumlah karyawan dengan job description masing-masing Hotel The Zuri Pelanbaru ditulis sesuai Tabel 1.2 jumlah karyawan Hotel The Zuri Pelanbaru secara keseluruhan adalah 55 orang, yang terbagi kedalam berbagai divisi pekerjaan seperti HRD, angenering, accounting, front office, housekeeping, kitchen, sales, FBS, security dan GM. Jumlah karyawan seperti pada Tabel 1.2 telah diperhitungkan oleh manajemen untuk mengelola Hotel The Zuri Pelanbaru yang mempunyai 107 kamar.

Manajemen Hotel The Zuri Pelanbaru melalui manajer HRD menyelenggarakan beberapa program untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja karyawan, diantaranya adalah melalui program pelatihan. Pelatihan merupakan suatu sarana untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan dalam rangka meningkatkan kemampuan karyawan dalam suatu organisasi, untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Program pelatihan ini diberikan kepada seluruh karyawan Hotel The Zuri Pekanbaru yang rutin dilakukan setiap bulan dengan materi berbeda-beda kepada seluruh karyawan agar dapat mengetahui tentang apa yang harus diketahui selain dalam pekerjaannya sehari-hari.

**Tabel 1.3 Data Tipe - Tipe Kamar yang Tersedia di Hotel The Zuri Pelanbaru Tahun 2022.**

Tipe Kamar	Jumlah Kamar
Superior	62 Kamar
Duluxe	38 Kamar
Executif	4 Kamar

Suite	1 Kamar
Presidential Suite	2 Kamar

Sumber : Hotel The Zuri Pelanbaru2022

Berdasarkan data tabel 1.3 maka dapat disimpulkan tipe-tipe kamar seperti tipe superior ada 62 kamar, tipe deluxe ada 38 kamar, tipe eksekutif ada 4 kamar, tipe suite ada 1 kamar, dan tipe presidential suite ada 2 kamar

Berdasarkan uraian di atas dan dihubungkan dengan permasalahan yang terjadi maka penulis tertarik untuk membahas hal tersebut ke dalam penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel The Zuri Pekanbaru”**

## Dukungan teoritis

### Kepuasan Kerja

Setiap manusia mempunyai kebutuhan dalam hidupnya. Adanya keinginan untuk memenuhi kebutuhan itulah yang mendorong manusia melakukan berbagai aktivitas. Kebutuhan yang dimiliki manusia sangatlah beragam. Kepuasan seseorang antara satu dengan yang lainnya akan berbeda-beda. Jadi, kepuasan itu bersifat individual.

Menurut Abdurrahmat (2006) kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang digelutinya.

Karyawan akan merasa lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan. Menurut Handoko kepuasan kerja merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi produktivitas atau prestasi kerja para karyawan. Variabel lain yang juga dapat mempengaruhi produktivitas kerja para karyawan, diantaranya motivasi untuk bekerja, tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan, kondisi fisik pekerjaan, kompensasi. Kepuasan kerja pegawai merupakan suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan organisasi. Kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai. Berikut ini pengertian kepuasan kerja menurut para ahli : Stone dalam Kadarisman (2013:322).

Menurut Steve M. Jex (2002) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai tingkat afeksi positif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan, kepuasan kerja melulu berkaitan dengan sikap pekerja atas pekerjaannya. Sikap tersebut berlangsung dalam aspek kognitif dan aspek perilaku. Aspek kognitif kepuasan kerja adalah kepercayaan pekerja tentang pekerjaan dan situasi pekerjaan.

### Kinerja Pegawai

Menurut Robbins (2003) kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja pekerja atau pegawai ada hal yang memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut. Berhasil tidaknya kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok.

Adapun tujuan utama dari penilaian kinerja adalah untuk memotivasi individu karyawan untuk mencapai sasaran organisasi dan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan oleh organisasi (Mulyadi dan Johny Setyawan, 1999).

## Metode penelitian

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Hotel The Zuri Pelanbaru Jl. Sultan syarif Qasim, kota Pekanbaru, Riau 28155. Penelitian yang direncanakan akan dilakukan pada bulan Maret 2022.

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. dengan jelas Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2011: 8) yaitu : “Metode penelitian

·CORRESPONDING AUTHOR. Email: [mukson@gmail.com](mailto:mukson@gmail.com)

ISSN xxxxx (print/ISSN) xxxxx (online ISSN)

© 2024

<http://www.maen.akademimanajemen.or.id>

yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan B. tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif Sugiyono (2011: 29 ) penelitian deskriptif . Menurut adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang umum . Secara lebih spesifik, metode deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus ( case study) .

Menurut Nazir (2004:66) tujuan dari studi kasus adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakteristik yang khas dari kasus, ataupun status dari individu, yang kemudian dari sifat atas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum. sifat khas di Tergantung dari tujuannya, ruang lingkup dari studi dapat mencakup keseluruhan siklus dari individu, kelompok, atau lembaga dengan penekanan terhadap faktor tertentu ataupun meliputi keseluruhan faktor-- faktor kasus faktor kasus tertentu, ataupun keseluruhan faktor-faktor dan fenomena.

### **Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif . Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Sugiyono, 2011;15). Dalam penelitian ini data kuantitatif yang diperlukan adalah : jumlah karyawan dan hasil kuesioner.

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh ( Arikunto, 2006;129). Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

1. Sumber data primer, yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti (atau petugas) dari sumber pertama. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Karyawan Hotel The Zuri Pelanbaruyang selanjutnya disebut responden .
2. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama.

Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data sekunder adalah artikel, jurnal dan literature yang terkait.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dan sampel dalam suatu penelitian perlu ditetapkan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan benar-benar mendapatkan data sesuai yang diharapkan. Adapun pembahasan mengenai populasi dan sampel sebagai berikut:

#### **Populasi**

Menurut Sugiono (2018:130) adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari kemudian diambil kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Hotel The Zuri Pelanbaruyang berjumlah 55 orang karyawan yang di ambil dari pengumpulan data pada tahun 2022.

#### **Sampel**

Menurut Sugiono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi penelitian sering jumlahnya sangat besar sehingga penelitian tidak dapat memiliki keseluruhan populasi karena jumlahnya terlalu besar dan waktu terlalu lama untuk menguji keseluruhan populasi. Oleh karena itu, digunakan teknik penyampelan yang ditarik dari populasi. Seluruh karyawan pada Hotel The Zuri Pelanbaruberjumlah sebanyak 55 orang (karyawan). Jadi, sampel yang akan diteliti yaitu berjumlah 55 sampel.

### **Hasil**

#### **Sejarah Singkat Perusahaan**

Suasana eksklusif dan layanan untuk bisnis dan liburan. Berlokasi strategis di pusat kota Pekanbaru, hotel ini berada di lokasi yang ideal karena kami hanya berjarak 5 menit berjalan kaki ke tempat-tempat perbelanjaan utama Mall Pekanbaru, Masjid Raya An-Nur yang terkenal dan kawasan bisnis di kawasan jalan Sudirman. Hotel ini berjarak kurang dari 9 km dari Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II yang dapat ditempuh dalam waktu 15-20 menit berkendara saja.

·CORRESPONDING AUTHOR. Email: [mukson@gmail.com](mailto:mukson@gmail.com)

ISSN xxxxx (print/ISSN) xxxxx (online ISSN)

© 2024

<http://www.maen.akademimanajemen.or.id>

Hotel The Zuri Pelanbarumerupakan hotel bintang tiga dengan 107 kamar yang menawarkan suasana eksklusif yang cocok untuk keperluan bisnis dan perjalanan keluarga. Kebebasan untuk memilih lantai merokok atau bebas rokok merupakan keuntungan bagi para tamu. Beberapa ruang pertemuan yang tersedia di hotel menambah pilihan yang lebih luas untuk mengadakan acara khusus di sini.

Hotel The Zuri Pelanbaruberada di Pusat Kota Pekanbaru. Lokasi hotel sangat strategis karena hanya berjarak 7,81 km dengan Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II (PKU). Terdapat beberapa tempat menarik di sekitarnya, seperti GDI Imanuel KM55 yang berjarak sekitar 48 km dan GOR Tengku Pangeran berjarak sekitar 42,1 km. Hotel Hotel The Zuri Pekanbaru memiliki kualitas pelayanan oke dengan harga yang ramah di kantong, Hotel The Zuri Pelanbaruadalah pilihan yang tepat, karena meski murah, akomodasi ini menyediakan fasilitas memadai dan pelayanan yang tetap terjaga mutunya.

Hotel ini memiliki ruang pertemuan yang luas dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang, hotel ini adalah pilihan tepat bagi Anda dan pasangan yang ingin menikmati liburan romantis. Dapatkan pengalaman yang penuh kesan bersama pasangan dengan menginap di Hotel Hotel The Zuri Pekanbaru. Hotel The Zuri Pelanbarumemiliki segala fasilitas penunjang bisnis untuk Anda dan kolega.

Hotel ini memiliki fasilitas spa yang memberikan harga dan kualitas pelayanan terbaik. Resepsionis siap 24 jam untuk melayani proses check-in, check- out dan kebutuhan yang lain. Terdapat restoran yang menyajikan menu lezat ala Hotel Hotel The Zuri Pekanbaru. WiFi tersedia di seluruh area publik properti untuk membantu Anda tetap terhubung dengan keluarga dan teman.

### **Karakteristik Data Responden**

Data dari identitas responden digunakan untuk mengidentifikasi para responden. Hal ini diperlukan dalam menjelaskan jawaban-jawaban pada kuesioner yang diberikan kepada responden. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 56 responden. Data identitas responden meliputi data yang mencakup jenis kelamin, usia, pekerjaan dan frekuensi berkunjung.

Penelitian ini akan dilakukan Hotel The Zuri Pelanbaruyang beralamat di Jalan Sultan Syarif Qasim Kav. 150, Pekanbaru 28141Riau - Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif menurut kasiram (2013) yaitu menggunakan proses data- data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai yang sudah diteliti.

Untuk memahami dan menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan mendasarkan pada hasil observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Data responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang menyajikan beberapa informasi umum mengenai kondisi responden yang ditemukan pada penyebaran kuesioner sebanyak 52 melalui bantuan google formulir yang ditunjukkan pada tabel berikut ini :

### **Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin, penulis mengelompokkan menjadi 2 yaitu : laki- laki dan perempuan.

**Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden**

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	21	38
2	Wanita	34	62
Total		55	100

Sumber: Pengolahan data primer (2022)

Dari tabel 5.1 dapat dilihat bahwa yang pembagian responden berdasarkan jenis kelamin terdapat 21 responden laki-laki dan 34 responden perempuan. Maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki.

### **Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan identifikasi menurut usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.2: Responden Berdasarkan Usia**

NO	Usia (tahun)	Jumlah	Persentase
----	--------------	--------	------------

		Responden	
1	<21	5	9
2	21-30	25	45
3	31-40	15	27
4	41-50	7	13
5	>50	3	5
Total		55	100

Sumber: Diolah Peneliti (2022) Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel dapat diketahui tingkat usia responden di Hotel The Zuri Pekanbaru yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 9% merupakan responden yang berusia < 21 tahun, kemudian sebanyak 25 orang atau sebesar 45% merupakan responden yang berusia 21-30 tahun, kemudian sebanyak 15 orang atau sebesar 27% merupakan responden yang berusia 31-40 tahun, kemudian sebanyak 7 orang atau sebesar 13% merupakan responden berusia 41-50 tahun, dan kemudian sebanyak 3 orang atau sebesar 5% merupakan responden berusia > 50 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang terbanyak adalah responden yang berusia 21-30 tahun.

### Responden Berdasarkan Pendidikan

Untuk mengetahui responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.3 Tingkat Pendidikan Responden**

Tingkat Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA	25	46
Diploma	15	27
S1	12	22
S2	2	0,03
S3	0	0
Jumlah	55	100

Sumber: Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 5.3 maka dapat disimpulkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA 25 atau 46%, diploma sebanyak 15 orang atau 27%, S1 sebanyak 12 orang atau 22%, S2 sebanyak 2 orang atau 0,03%, responden dengan pendidikan terakhir S3 dengan jumlah tidak ada atau 0%.

### Responden Berdasarkan Masa Kerja

Untuk mengetahui responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.4 Masa Kerja Responden**

Masa Kerja (Tahun)	Jumlah	Persentase
5 - 10	40	72
11-15	10	18
16-20	3	0,05
21-25	2	0,03
Di atas 25	0	0
Jumlah	55	100

Sumber: Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 5.4 maka dapat disimpulkan bahwa data responden berdasarkan masa kerja diatas dapat diketahui bahwa masa kerja 5-10 tahun berjumlah 40 orang atau sebanyak 72%, masa kerja 11-15 tahun sebanyak 10 orang atau 18%, masa kerja 16-20 tahun sebanyak 3 orang atau 0,05%, masa kerja 21-25 tahun sebanyak 2 orang atau 0,03% dan masa kerja diatas 25 tahun sebanyak 0 orang atau 0%.

### **Kepuasan Kerja**

Tanggapan responden adalah 85 (31%) responden berada pada kategori sangat setuju, 33 (12%) responden berada pada kategori setuju, 146 (51%) responden berada pada kategori cukup setuju, 15 (5,2%) responden berada pada kategori tidak setuju, 6 (2,1%) berada pada kategori sangat tidak setuju jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah 3,96. Secara rata-rata dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terbanyak terhadap variabel Kepuasan Kerja adalah cukup setuju.

### **Variabel Kinerja**

Tanggapan responden adalah 98 (30%) responden berada pada kategori sangat setuju, 122 (37%) responden berada pada kategori setuju, 90 (27,27%) responden berada pada kategori cukup setuju, 20 (6,06%) responden berada pada kategori tidak setuju, sedangkan kategori sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah 3,90. Secara rata-rata dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terbanyak terhadap variabel Kinerja adalah setuju.

### **Pembahasan**

Kepuasan Kerja Pada Hotel Hotel The Zuri Pekanbaru Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dimiliki karyawan Hotel The Zuri Pekanbaru pada umumnya sudah puas, secara klasifikasi penilaian ukuran kepuasan kerja. Adapun pembahasan mengenai kepuasan kerja yang diukur dengan 12 indikator yang dijadikan alat ukur kepuasan kerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Tanggapan responden pada kategori sangat setuju ada sebanyak 15 orang (42%), kategori setuju ada sebanyak 12 orang (34%), kategori cukup setuju ada sebanyak 8 orang (22%), kategori tidak setuju dan kategori sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah 4,31. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden saya menerima gaji yang cukup dan sesuai, berdasarkan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan pada saya terbanyak terhadap adalah sangat setuju.
2. Tingkat kepuasan terhadap fasilitas kerja sudah dirasakan puas oleh karyawan. Sesuai dengan tanggapan responden pada kategori sangat setuju ada sebanyak 15 orang (42%), kategori setuju ada sebanyak 12 orang (34%), kategori cukup setuju ada sebanyak 8 orang (22%), kategori tidak setuju dan kategori sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah 4,31. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden fasilitas kerja yang tersedia saat ini sudah cukup memadai untuk mendukung aktivitas kerja terbanyak terhadap adalah sangat setuju.
3. Tingkat kepuasan terhadap pekerjaan sudah dirasakan puas oleh karyawan. Sesuai dengan tanggapan responden pada kategori sangat setuju ada sebanyak 5 orang (9,6%), kategori setuju ada sebanyak 10 orang (19%), kategori cukup setuju ada sebanyak 30 orang (58%), kategori tidak setuju dan kategori sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah 4,11. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden saya senang dengan pekerjaan saya sendiri karena sesuai dengan harapan saya sendiri terbanyak terhadap adalah cukup setuju.
4. Rekan kerja dalam kategori memuaskan bagi karyawan Hotel The Zuri Pekanbaru. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden pada kategori sangat setuju ada sebanyak 20 orang (36%), kategori setuju ada sebanyak 15 orang (28%), kategori cukup setuju ada sebanyak 20 orang (36%), kategori tidak setuju dan kategori sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah 4,26. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden saya senang bekerja dengan rekan kerja yang memiliki motivasi kerja yang tinggi terbanyak terhadap adalah cukup setuju.
5. Sikap atasan di Hotel The Zuri Pekanbaru kategori memuaskan, hal ini sesuai dengan tanggapan responden pada kategori sangat setuju ada sebanyak 20 orang (36%), kategori setuju ada sebanyak 15 orang (28%), kategori cukup setuju ada sebanyak 20 orang (36%), kategori tidak setuju dan kategori sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah 4,26. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden saya senang dengan atasan yang mau mendengarkan saran, kritik dan pendapat karyawan bawahannya terbanyak terhadap adalah cukup setuju.
6. Terkait dengan masa jabatan dijadikan pertimbangan promosi kategori cukup memuaskan, sesuai dengan tanggapan responden pada kategori sangat setuju ada sebanyak 5 orang (9,6%), kategori setuju ada sebanyak 10 orang (19%), kategori cukup setuju ada sebanyak 30 orang (58%), kategori tidak setuju dan kategori sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata

- adalah 4,11. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden masa kerja dijadikan pertimbangan dalam melakukan promosi jabatan terbanyak terhadap adalah cukup setuju.
7. Karyawan Hotel The Zuri Pekanbaru menyelesaikan pekerjaan dengan baik, hal ini sesuai tanggapan responden pada kategori sangat setuju ada sebanyak 20 orang (37%), kategori setuju ada sebanyak 25 orang (45%), kategori cukup setuju ada sebanyak 10 orang (18%), kategori tidak setuju ada dan kategori sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah 4,18. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden terbanyak terhadap karyawan ini mengerjakan pekerjaan yang sudah ditentukan dengan benar sampai pekerjaan itu selesai adalah setuju.
  8. Karyawan Hotel The Zuri Pekanbaru menyelesaikan pekerjaan dengan efisien, tanggapan responden pada kategori sangat setuju ada sebanyak 19 orang (35%), kategori setuju ada sebanyak 21 orang (38,18%), kategori cukup setuju ada sebanyak 15 orang (27,27%), kategori tidak setuju ada dan kategori sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah 4,07. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden terbanyak terhadap menyelesaikan pekerjaan secara efisien adalah setuju.
  9. Tingkat kedatangan ditempat kerja dengan tepat waktu sudah relatif sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 178 dengan rata-rata 4,24 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 4,13. Sehingga kinerja karyawan dalam kedatangan ditempat kerja dengan tepat waktu harus dapat dipertahankan oleh Hotel The Zuri Pekanbaru.
  10. Tingkat hadir untuk bekerja dengan tepat waktu sudah relatif sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan total skor sebesar 179 dengan rata-rata 4,26 di atas rata-rata skor kepuasan kerja sebesar 4,13. Sehingga kinerja karyawan dalam kehadiran untuk bekerja dengan tepat waktu harus dapat dipertahankan oleh Hotel The Zuri Pekanbaru.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel The Zuri Pekanbaru**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel The Zuri Pekanbaru, dengan pengaruh sebesar 0,667 atau dengan nilai koefisien determinasi sebesar 44,50%. Adapun persamaan regresi sederhana antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan yang dihasilkan adalah  $Kinerja = 7,070 + 0,594 * Kepuasan$ .

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa jika kepuasan kerja sama dengan nol atau tidak ada perubahan maka kinerja karyawan sebesar 7,070 dan jika kepuasan kerja mengalami perubahan dengan meningkat atau menurun satu satuan unit maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 0,594 satuan unit.

Hasil penelitian dengan pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel The Zuri Pekanbaru. Hal ini didukung pula dengan temuan dari data penjualan kamar di Hotel The Zuri Pekanbaru dari 2020 hingga 2022 yang terus mengalami trend peningkatan penjualan, data penjualan kamar tersebut sebagai berikut:

**Tabel.6.1 Data Penjualan Kamar**

Tahun	Jumlah
2020	16.810
2021	26.814
2022	33.154

Sumber: Staf Hotel The Zuri Pekanbaru Pekanbaru

Hasil penelitian ini didukung teori dari Sutrisno (2011:76) yang menyatakan bahwa “kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pemimpin dengan sesama karyawan”. Sementara hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian penelitian dari Sinangdoyo (2015:51) yang menyimpulkan bahwa “kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan”. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Sarli Rahman, Astri Ayu Purwati, Muhammad Hasbi Yazid (2017) yang menyimpulkan bahwa “motivasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan,

·CORRESPONDING AUTHOR. Email: [mukson@gmail.com](mailto:mukson@gmail.com)

ISSN xxxxx (print/ISSN) xxxx (online ISSN)

© 2024

<http://www.maen.akademimanajemen.or.id>

kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan disiplin kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan”

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, maka rumusan masalah yang ada dapat terjawab yang sekaligus menjadi kesimpulan dari penelitian inti ini, adapun kesimpulan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan Hotel The Zuri Pelanbarumasih relatif tinggi. Persepsi responden mengenai kinerja karyawan Hotel The Zuri Pelanbarudengan nilai tertinggi adalah pada dimensi kehadiran terutama yang diukur dengan indikator tingkat kehadiran untuk bekerja dengan tepat waktu.
2. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel The Zuri Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kepuasan kerja mampu ditingkatkan maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan Hotel The Zuri Pekanbaru.

## Saran

Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan Hotel The Zuri Pelanbarudengan demikian manajemen sebaiknya meningkatkan kepuasan kerja karyawan terutama pada peningkatan pada kepuasan atas promosi karyawan dalam kaitannya dengan kepuasan atas kesempatan promosi jabatan yang diberikan, hal ini akan dapat mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja karyawan terutama pada peningkatan ketepatan waktu kerja karyawan dalam kaitannya dengan ketepatan waktu karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan.

## Referensi

- Arikunto, Fitria. 2007. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta Azwar, Syaifudin. 2007. *Validitas dan Reabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar cet: VII Dharma, Surya. 2004. *Manajemen kinerja, Falsafah, Teori, dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fadli, Uus Md & Nelly Artini. 2012. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja dosen Universitas Singaperbangsa Karawang, *Jurnal Manajemen* Vol.09 No. 2 Januari 2012.
- Handoko, Hani. 2014. *Manajemen Personal & Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keduapuluh tiga. BPF: Yogyakarta
- Hanif rijal, M & Intan R. 2012. Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen* Volume 1. No 2.
- Hasibuan, S.P Melayu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara Herianto, Ridwan. 2012. *Buku Ajar Kesehatan Kerja*. Jakarta EGC Ilyas, Y. (2002). *Kinerja: teori, penilaian, dan penelitian*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKMUI.
- Prawirosentoso. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: BPF. Purwanto, Suharyadi, S.K. 2004. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Salemba Empat
- Rivai, Veithzal & Sagala, Ella Jauvani. 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sani, Ahmad & Maharani, Vivin. 2013. *Metode Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Kuisiонер, dan Analisis Data*. Malang: UIN- MALIKI PRESS
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta :Alfabeta Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R & D*. alfabeta: Jakarta Sumarsono,
- Sonny. 2004. *Metode Riset sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Sunyoto, Danang. 2013. *Teori Kuisiонер, dan Analisi Data Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Sedarmayanti (dalam Pratama, 2014:19) pengaruh tata ruang kantor terhadap kinerja pegawai di dinaas tenaga kerja transmigrasi dan sosial kota Cimahi
- Irham fahmi, ( 2016:127) Analisa Rasio Likuiditas Dalam Mengukur Kinerja Keuangan PT. Mustika Ratu, Tbk (Tahun 2010-2016) .
- Sinambela, (2017:48) pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada btm amanah bina insan bangunrejo tahun 2019
- Mathis Dan Jackson Dalam Priansa (2017:50) Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada

·CORRESPONDING AUTHOR. Email: [mukson@gmail.com](mailto:mukson@gmail.com)

Btm Amanah Bina Insan Bangunrejo

Suharsimi Arikunto, ( 2015) Pengaruh komunikasi, iklim organisasi dan gaya kepemimpinan transformasional kepala sekolah terhadap kinerja guru SMA

Mangkunegara, (2013), Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Inti Kebun Sejahtera

Barza, P., & Setiawan, F. A. (2021). PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. MEGA FINANCE CABANG PEKANBARU. EKLETIK : Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan, 4(3), 196–205. <https://doi.org/10.24014/ekl.v4i3.31459>

Elvis, & Setiawan, I. (2021). PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA LEMBAGA SMART FAST GLOBAL EDUCATION PEKANBARU. EKLETIK : Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan, 4(3), 239–250. <https://doi.org/10.24014/ekl.v4i3.31463>