

SKRIPSI

**KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN GENERASI Y
DI SWISS-BELRESORT PECATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

OLEH:

I KADEK PRAMANA PUTRA

NIM: 2015744059

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN GENERASI Y
DI SWISS-BELRESORT PECATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

OLEH:

I KADEK PRAMANA PUTRA

NIM: 2015744059

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Kepuasan Kerja Pada Karyawan Generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu
2. Penulis
 - a. Nama : I Kadek Pramana Putra
 - b. NIM : 2015744059
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 23 Agustus 2024

Menyetujui:


Pembimbing I,



Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB.

NIP. 199201312019031011

Pembimbing II,



Drs. I Made Ardana Putra, M.Si

NIP. 195912311989031012

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN GENERASI Y
DI SWISS-BELRESORT PECATU**

OLEH :

I KADEK PRAMANA PUTRA

NIM. 2015744059

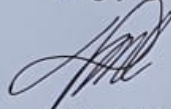
Disahkan:

Ketua Penguji

Drs. I Made Ardana Putra, M.Si

NIP. 195912311989031012

Penguji I



Ni Putu Maha Lina, B.B.A., MM

NIDN. 0028109404

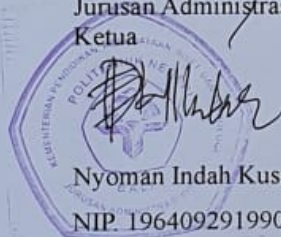
Penguji II



I Nyoman Suka Sanjaya, S.S, M.TESOL, Ph.D

NIP. 197409152000121002

Mengetahui
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua


Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Badung, 23 Agustus 2024
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.

NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Do the best you can, what you can do is the best"

Persembahan:

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan ke kehadiran Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul "Kepuasan Kerja Pada Karyawan Generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu" tepat pada waktunya. Atas terselesainya Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih dan persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua, Kakak dan Keluarga yang telah memberi dukungan serta doa yang tulus tiada hentinya.
2. Ibu dan bapak dosen pembimbing, penguji, pengajar, terima kasih atas ilmu dan kesabarannya dalam membimbing penulis.
3. Keluarga besar Swiss-Belresort Pecatu yang telah memberikan bantuan dalam bentuk informasi dan data yang dibutuhkan.
4. Teman-teman Program Studi Manajemen Bisnis Internasional atas kebersamaan, doa, dukungan dan semangat yang telah diberikan.
5. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Kadek Pramana Putra

NIM : 2015744059

Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

“Kepuasan Kerja Pada Karyawan Generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini, dan disebutkan pada daftar pustaka

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 23 Agustus 2024

Yang menyatakan,



I Kadek Pramana Putra

NIM. 2015744059

ABSTRAK

Industri pariwisata, sebagai sektor utama untuk pendapatan nasional dan daerah, menjadikan Bali sebagai destinasi wisata terkemuka yang banyak dikunjungi. Swiss-Belresort Pecatu, yang berada di Bali, harus mengelola sumber daya dengan efektif untuk mencapai keuntungan di tengah persaingan bisnis. Generasi Y, yang kini mendominasi angkatan kerja, memiliki karakteristik dan nilai yang menuntut manfaat sesuai beban kerja, lingkungan kerja positif, dan peluang pengembangan karir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan kerja karyawan generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu serta faktor penghambat dan pendukungnya. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini menemukan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh gaji, karakteristik pekerjaan, hubungan dengan rekan kerja, peluang promosi, dan pengawasan. Meskipun sistem penggajian manual sudah adil, diperlukan digitalisasi untuk transparansi dan efisiensi. Karyawan merasa puas dengan tanggung jawab dan peluang pengembangan, namun menginginkan lebih banyak inovasi dan pengakuan. Hubungan dengan rekan kerja umumnya baik, meskipun ada tantangan lintas departemen. Karyawan optimis tentang promosi namun memerlukan transparansi dan pengembangan karir yang lebih baik. Kepemimpinan dinilai baik, tetapi ada tantangan dalam konsistensi SOP dan dinamika kepemimpinan. Faktor penghambat kepuasan kerja termasuk keterbatasan budget, fasilitas operasional yang kurang memadai, dan kurangnya apresiasi, sementara faktor pendukung mencakup gaji yang memadai, lingkungan kerja nyaman, dan kepemimpinan yang baik.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Generasi Y, Swiss-Belresort Pecatu

ABSTRACT

The tourism industry, as a key sector for national and regional revenue, positions Bali as a leading destination frequently visited by tourists. Swiss-Belresort Pecatu, located in Bali, must manage its resources effectively to achieve profitability amidst business competition. Generation Y, which currently dominates the workforce, has characteristics and values that demand benefits commensurate with job demands, a positive work environment, and career development opportunities. This study aims to analyze job satisfaction among Generation Y employees at Swiss-Belresort Pecatu, along with its influencing factors. Using a qualitative method with a descriptive approach through observation, interviews, and documentation, the study finds that job satisfaction is influenced by salary, job characteristics, relationships with colleagues, promotion opportunities, and supervision. While the manual payroll system is fair, digitization is needed for transparency and efficiency. Employees are satisfied with their responsibilities and development opportunities but seek more innovation and recognition. Relationships with colleagues are generally positive, though there are inter-departmental challenges. Employees are optimistic about promotions but need better transparency and career development. Leadership is rated positively, but challenges remain in SOP consistency and leadership dynamics. Factors hindering job satisfaction include budget constraints, inadequate operational facilities, and lack of recognition, while supporting factors include adequate salary, a comfortable work environment, and good leadership.

Keywords: Job Satisfaction, Generation Y, Swiss-Belresort Pecatu

PRAKATA

Puji syukur kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi riset terapan dengan judul “Kepuasan Kerja Pada Karyawan Generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu” tepat pada waktunya. Skripsi riset terapan ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Dalam skripsi riset terapan ini, akan diuraikan dengan rinci berbagai aspek proses, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan, serta output akhir yang dihasilkan.

Walaupun demikian, penyusunan skripsi riset terapan ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu dalam penyusunan penelitian skripsi riset terapan ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk penulis menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberi izin dan persetujuan dalam penyusunan skripsi riset terapan ini.
3. Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan.
4. Ketut Vini Elfarosa, S.E. MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan segala informasi, fasilitas, saran dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi riset terapan ini.
5. Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,M.AB. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi riset terapan ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

6. Drs. I Made Ardana Putra, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing serta banyak memberikan dukungan, masukan, dan bantuan dalam penyusunan prosposal skripsi riset terapan ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi riset terapan ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
7. Segenap dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik, memberikan bekal pembelajaran dan ilmu pengetahuan, beserta seluruh staf atas segala bantuan dan pelayanan yang baik selama ini untuk keperluan penulis di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
8. I Putu Gd Billy Wira Adnyana selaku *Human Resources Manager* yang telah membantu dalam pemberian informasi dan data yang berkaitan dengan penyusunan skripsi riset terapan ini serta kesempatan untuk melaksanakan penelitian di Swiss-Belresort Pecatu.
9. Seluruh Staf Swiss-Belresort Pecatu yang telah banyak memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Kepada keluarga tercinta Ibu Ni Wayan Karniti, Bapak I Nyoman Supratman, dan Kakak Ni Luh Gede Intan Pramadewi yang segenap hati terus mendukung dan mendoakan dengan tulus dan tiada hentinya selama menempuh studi di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi riset terapan ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
11. Kepada Semeton Pramana, Pramana Berkarya, Pramana Official, Ngiring Mepoto, dan Cemilan Keluarga Bali yang selalu memotivasi dan menemani proses penyusunan skripsi mulai dari awal pembuatan proposal sampai penyusunan skripsi riset terapan ini selesai.
12. Dan terakhir saya ucapkan terima kasih kepada teman-teman penulis serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga skripsi riset terapan ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi riset terapan ini masih jauh dari kata sempurna, dengan segala keterbatasannya baik dari segi materi, sistematika, bahasa maupun wawasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi riset terapan ini kedepannya. Akhir kata semoga skripsi riset terapan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Badung, 23 Agustus 2024



I Kadek Pramana Putra



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DARTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	10
1.4.1 Kontribusi Teoritis	10
1.4.2 Kontribusi Praktis	11
1.5 Sistematika Penulisan	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Telaah Teori.....	14
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.2 Kepuasan Kerja	17
2.1.3 Karyawan	26
2.1.4 Generasi Y (Generasi Milenial)	27
2.1.5 Hotel.....	30
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	33
2.3 Kerangka Teoritis	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	48
3.1.1 Jenis Data	48
3.1.2 Sumber Data.....	48
3.2 Teknik Pengumpulan Data	49
3.3 Metode Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	57
4.1.1 Profil Perusahaan	57
4.1.2 Sejarah Berdirinya Perusahaan	58
4.1.3 Bidang Usaha	58
4.1.4 Struktur Organisasi.....	70
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	88

4.2.1 Hasil Analisis	88
4.2.2 Pembahasan	249
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	269
4.3.1 Implikasi Teoritis	269
4.3.2 Implikasi Manajerial	270
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	273
5.1 Simpulan	273
5.2 Saran.....	277
DAFTAR PUSTAKA	280
LAMPIRAN	286



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DARTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan antar Generasi di Tempat Kerja	30
Tabel 4.1 Kepuasan Kerja Pada Karyawan Generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu	198
Tabel 4.2 Komparasi Kepuasan Kerja Pada Berbagai Posisi Karyawan di Swiss-Belresort Pecatu	215
Tabel 4.3 Faktor Penghambat dan Pendukung Kepuasan Kerja Pada Karyawan Generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu.....	248



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Komposisi Generasi pada Karyawan Swiss-Belresort Pecatu.....	5
Gambar 1.2 Kepuasan Kerja pada Karyawan Swiss-Belresort Pecatu.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	47
Gambar 3.1 Triangulasi sumber	53
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik	54
Gambar 3.3 Analisis Interaktif	55
Gambar 4.1 Logo Swiss-Belresort Pecatu.....	57
Gambar 4.2 <i>Deluxe Room</i>	59
Gambar 4.3 <i>Deluxe Balcony Room</i>	60
Gambar 4.4 <i>Executive Suite Room</i>	61
Gambar 4.5 <i>Family Suite Room</i>	62
Gambar 4.6 <i>Swiss Café</i>	63
Gambar 4.7 <i>Cinnamon Bar</i>	64
Gambar 4.8 <i>Lemongrass Pool Bar</i>	65
Gambar 4.9 <i>Ballroom Capacity Chart</i>	65
Gambar 4.10 <i>Rafflesia Ballroom</i>	66
Gambar 4.11 <i>Sunflowers Meeting Room</i>	66
Gambar 4.12 <i>Lavendar Spa</i>	67
Gambar 4.13 Ruang GYM	67

Gambar 4.14 <i>Lagoon Pool</i>	68
Gambar 4.15 <i>Garden Venue</i>	68
Gambar 4.16 <i>Billiard</i>	69
Gambar 4.17 <i>Table Tennis</i>	69
Gambar 4.18 Struktur Organisasi HRD Swiss-Belresort Pecatu.....	70



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Proses Bimbingan Skripsi.....	286
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian.....	288
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	289
Lampiran 4 Wawancara Dengan <i>Human Resources Manager</i>	295
Lampiran 5 Wawancara Dengan <i>Assistant IT Manager</i>	296
Lampiran 6 Wawancara Dengan <i>F&B Supervisor</i>	297
Lampiran 7 Wawancara Dengan Staf <i>Gardener</i>	298
Lampiran 8 Wawancara Dengan Staf <i>Linen & Laundry</i>	299
Lampiran 9 Wawancara Dengan <i>Security</i>	300
Lampiran 10 Wawancara Dengan <i>Daily Worker</i>	301
Lampiran 11 Rancangan SOP.....	302
Lampiran 12 Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa	306
Lampiran 13 Surat Keterangan Penelitian di Swiss-Belresort Pecatu.....	307
Lampiran 14 Dokumentasi Penggunaan Karya Mahasiswa.....	308
Lampiran 15 <i>Letter of Acceptance</i>	309
Lampiran 16 Riwayat Hidup Peneliti	310

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan sektor andalan utama baik bagi pemerintah daerah maupun sebagai komponen penting dalam mendukung pendapatan nasional (Pardita & Surya, 2020). Industri pariwisata pada tahun 2023 diprediksi akan terus menuju pencapaian level sebelum pandemi COVID-19 pada tahun 2019. Hal ini ditunjukkan oleh data dari UNWTO yang mencatat pertumbuhan wisatawan internasional sebesar 86%, mencapai 235 juta perjalanan internasional pada triwulan I 2023. Survei *Wakefield Research* pada Maret 2023 juga menunjukkan minat tinggi wisatawan, di mana 72% dari mereka berencana untuk berlibur lebih banyak pada tahun 2023. Lebih dari 83% berencana untuk bepergian dengan frekuensi yang lebih tinggi atau sama seperti tahun sebelumnya, dan 81% berencana untuk menghabiskan lebih banyak atau menjaga anggaran perjalanan mereka tetap sama seperti tahun sebelumnya. Tren peningkatan jumlah pencarian di situs Expedia juga terlihat pada triwulan I 2023, meningkat sebesar 25% *quarter-to-quarter* (q-to-q), naik 10% dibandingkan tahun 2022 pada periode yang sama. Destinasi dengan cuaca hangat menjadi favorit wisatawan pada pertengahan 2023, seperti Cancun, Palma de Mallorca, dan Denpasar

(Kemenparekraf, 2023). Adapun salah satu daerah yang memiliki peluang pariwisata terbesar di Indonesia, diantaranya adalah Bali (Trisakti, 2023).

Bali adalah destinasi wisata terkemuka di Indonesia, yang terkenal di seluruh dunia dan sering dikunjungi oleh wisatawan asing dan domestik. Pulau ini dikenal sebagai "Pulau Seribu Pura" atau "Pulau Surga" karena keindahan alamnya yang luar biasa (Suherliana et al., 2022). Bali terkenal dengan kebudayaan yang unik dan tradisinya yang kaya, yang menjadi daya tarik bagi pengunjung (Dewi et al., 2024; Suherliana et al., 2022). Disamping itu, keramah tamahan masyarakat Bali menjadi salah satu daya tarik utama yang selalu membuat wisatawan berlibur ke Bali (Dewi et al., 2024). Seiring berjalannya waktu, untuk mendukung perkembangan pariwisata, banyak fasilitas telah dibangun di Bali, seperti industri perhotelan (Suherliana et al., 2022). Industri perhotelan adalah industri jasa yang menyediakan layanan kamar, penjual makanan dan minuman, serta layanan lain yang dikelola secara komersial kepada masyarakat umum. Industri perhotelan digerakkan oleh sumber daya manusia untuk melayani tamu dan mencapai tujuan perusahaan (Palma et al., 2023). Di era bisnis yang semakin ketat dan beragam saat ini, suatu perusahaan harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan dan mengelola sumber daya perusahaannya secara efektif untuk mencapai tujuan utamanya, yaitu memaksimalkan keuntungan (Lopang et al., 2023).

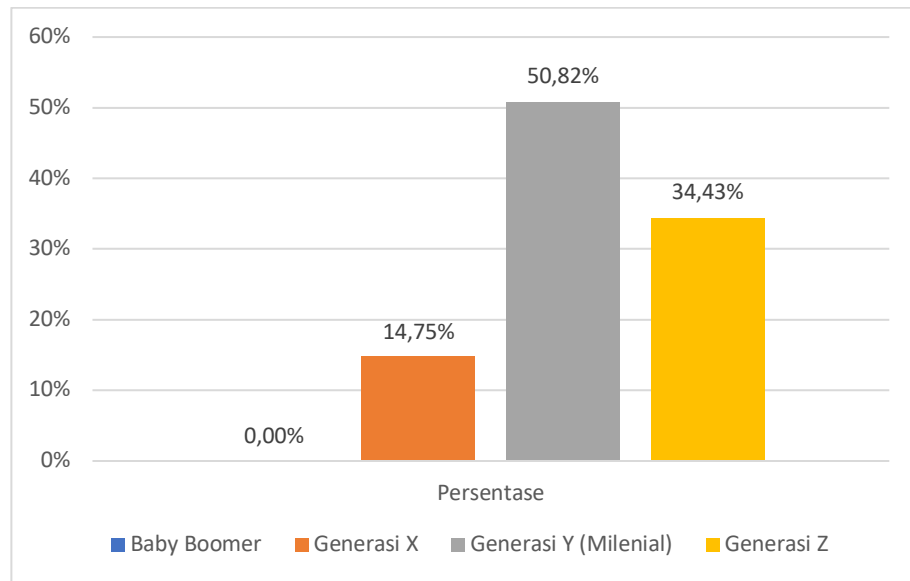
Manusia merupakan kunci keberhasilan perusahaan, sehingga sumber daya manusia (SDM) dianggap sebagai aset paling berharga bagi perusahaan

(Ardana et al., 2012 dalam Rafliani & Kasmiruddin, 2023). Karyawan adalah sumber daya manusia yang mengelola dan menjalankan suatu perusahaan dan orang-orang berkualitas yang bekerja tanpa mengenal lelah untuk memajukan perusahaan (Palma et al., 2023). Meskipun perusahaan memiliki sumber daya lainnya, namun tanpa kehadiran manusia, perusahaan tidak akan mampu menghasilkan pendapatan atau meningkatkan nilai perusahaan. Artinya, penting bagi perusahaan untuk mampu memotivasi karyawan agar memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaan mereka, sehingga sikap dan perilaku karyawan sesuai dengan tugas produktif yang diberikan (Rafliani & Kasmiruddin, 2023).

Generasi Y (milenial), yang kini mendominasi angkatan kerja, dikenal memiliki karakteristik unik dan nilai-nilai yang berbeda dibandingkan generasi sebelumnya. Generasi Y terbentuk karena adanya dampak globalisasi terutama dalam perkembangan hubungan sosial dan teknologi informasi. Adanya ketersediaan internet, media sosial, liberalisasi ekonomi, dan kesadaran lingkungan telah menciptakan generasi muda yang kreatif, ambisius, melek teknologi, berorientasi pada tujuan, dan memiliki kesadaran diri yang tinggi. Generasi ini memiliki kemampuan bekerja sama dan menciptakan sistem baru, tetapi sering dianggap kurang bertahan dalam menghadapi situasi sulit, mudah terdistraksi, dan memiliki tingkat sosialisasi yang tinggi serta rasa hak yang lebih tinggi (Winyanti & Fariana, 2023). Generasi Y cenderung mencari pekerjaan yang memiliki makna dan mengukuhkan identitas mereka (Surya & Riana, 2023).

Generasi Y dalam lingkup pekerjaan menunjukkan standar yang tinggi namun tidak realistis dalam nilai profesional (Winyanti & Fariana, 2023). Generasi ini tidak hanya mengutamakan pekerjaan sebagai prioritas utama, tetapi juga menghargai jadwal kerja fleksibel yang didukung oleh budaya tempat kerja yang positif. Mereka menuntut benefit yang sesuai dengan beban kerja, lingkungan kerja yang positif, dan peluang pengembangan karir. Bagi generasi Y, bekerja bukan hanya tentang menerima gaji, tetapi juga mencapai tujuan dalam pekerjaan (Winyanti & Fariana, 2023). Akibatnya, perusahaan harus memahami dan menghadapi tantangan ini untuk mempertahankan dan memotivasi karyawan generasi Y (Winyanti & Fariana, 2023).

Swiss-Belresort Pecatu yang terletak di bagian selatan Bali adalah salah satu perusahaan yang mayoritas karyawannya berasal dari Generasi Y. Pada awalnya, Swiss-Belresort Pecatu menghadapi tantangan dalam menarik minat wisatawan karena lokasi yang kurang strategis dan akses yang terbatas, yang berdampak pada penurunan performa perusahaan. Kondisi ini berimbas pada penurunan daya saing dan produktivitas karyawan. Untuk memulihkan citra dan meningkatkan kinerja perusahaan, manajemen memutuskan untuk merekrut karyawan yang loyal, terampil, dan profesional, dengan fokus pada generasi yang adaptif terhadap teknologi dan informasi. Berikut komposisi generasi pada karyawan Swiss-Belresort Pecatu.



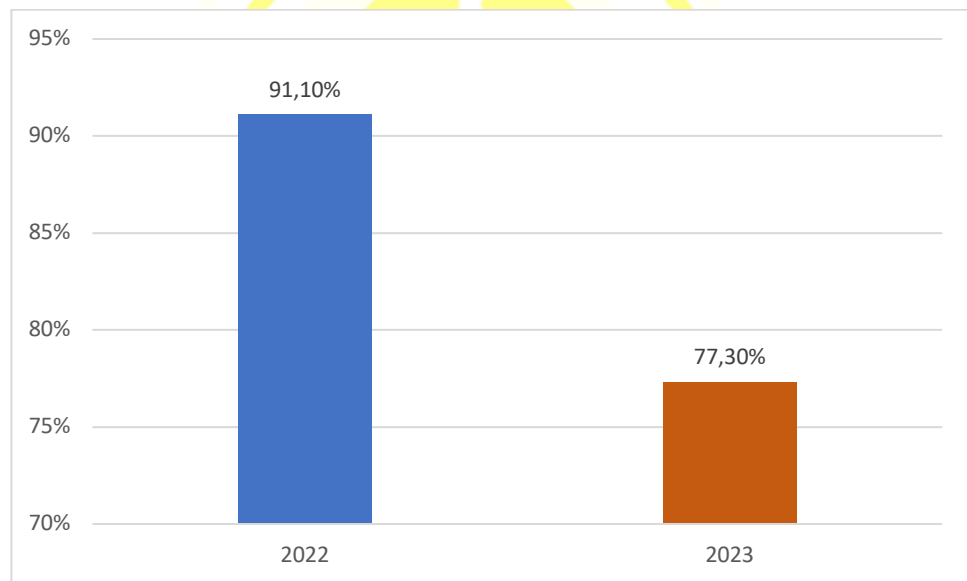
Gambar 1.1 Komposisi Generasi pada Karyawan Swiss-Belresort Pecatu
Sumber: Swiss-Belresort Pecatu, Data diolah (2024)

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas karyawan, sebanyak 50.82%, adalah dari Generasi Y (Milenial), menandakan bahwa generasi ini memainkan peran dominan dalam keberlangsungan operasional perusahaan. Diikuti oleh Generasi Z, yang menyumbang 34.43% dari total karyawan, menunjukkan keberadaan signifikan dari generasi muda di tempat kerja. Meskipun Generasi X juga hadir dengan kontribusi sebesar 14.75%, namun jumlahnya lebih rendah dibandingkan dengan kedua generasi lainnya.

Sebagai perusahaan yang bergerak di industri perhotelan, Swiss-Belresort Pecatu dihadapkan pada tantangan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan karyawan khususnya generasi Y, yang cenderung memiliki ekspektasi tinggi terhadap keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi, serta peluang untuk pengembangan karir. Keberhasilan perusahaan dalam mengelola dan mempertahankan karyawan generasi Y

akan sangat menentukan keberlanjutan operasional dan daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat.

Melihat situasi yang terjadi pada Swiss-Belresort Pecatu, manajemen memutuskan untuk melaksanakan survei kepuasan kerja pada tahun berikutnya yang disebut ESS. Adapun ESS (*Employee Satisfaction Survey*) adalah survei atau kuesioner yang dirancang untuk mengumpulkan data dan umpan balik dari karyawan tentang berbagai aspek pekerjaan dan lingkungan kerja di hotel Swiss-Belresort Pecatu. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan kerja. Hasil survei kepuasan kerja karyawan pada Swiss-Belresort Pecatu dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1.2 Kepuasan Kerja pada Karyawan Swiss-Belresort Pecatu
Sumber: Swiss-Belresort Pecatu, Data diolah (2024)

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa pada tahun 2022, tingkat kepuasan kerja di Swiss-Belresort Pecatu mencapai 91,1%, menunjukkan bahwa mayoritas karyawan merasakan kepuasan dalam pekerjaannya.

Tingginya angka kepuasan kerja ini dapat diindikasikan sebagai hasil dari upaya perusahaan dalam menciptakan kondisi kerja yang kondusif dan sesuai dengan harapan karyawan, terutama bagi generasi Y yang mendominasi tenaga kerja di Swiss-Belresort Pecatu. Namun, survei kepuasan kerja yang dilakukan pada tahun 2023 menunjukkan penurunan signifikan, dengan tingkat kepuasan kerja turun menjadi 77,3%. Penurunan ini mengindikasikan adanya perubahan dalam persepsi karyawan terhadap tempat kerja mereka.

Untuk memastikan karyawan, terutama yang memiliki kinerja yang baik agar tetap tinggal di perusahaan, maka diperlukan strategi untuk mempertahankan karyawan. Salah satu strategi ini adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja mereka (Rafliani & Kasmiruddin, 2023). Kepuasan kerja mengindikasikan sejauh mana harapan individu terpenuhi oleh imbalan yang diberikan oleh pekerjaan. Karyawan merasa puas atau tidak tergantung pada seberapa besar perbedaan antara harapan dan kenyataan. Jika apa yang diterima oleh karyawan kurang dari yang diharapkan, ini akan menyebabkan ketidakpuasan (Idrus, 2023).

Padahal setiap karyawan memiliki harapan untuk merasakan kepuasan dalam pekerjaannya, karena telah terbukti bahwa kepuasan ini memberikan manfaat yang signifikan, baik bagi individu maupun perusahaan secara keseluruhan (Lopang et al., 2023). Adapun sikap seseorang terhadap pekerjaannya juga mencerminkan pengalaman positif atau negatif yang dialami dalam bekerja, serta harapan mereka terhadap masa depan. Jika seseorang merasa senang dengan pekerjaannya, itu menandakan bahwa

mereka merasakan kepuasan kerja. Sebaliknya, jika pekerjaan tidak memberikan pengalaman yang menyenangkan, maka akan muncul rasa ketidakpuasan kerja (Widiasih & Suarmanayasa, 2021).

Kepuasan kerja juga dibutuhkan untuk mempertahankan motivasi dan komitmen karyawan dalam perusahaan (Ilyas, 2021). Dalam hal ini, pengelolaan SDM yang kurang maksimal dapat mengakibatkan tingkat kepuasan kerja kurang maksimal (Putri et al., 2023). Karyawan yang memiliki sikap positif terhadap pekerjaan mereka cenderung jauh lebih sukses (Man et. al., 2011 dalam Idrus, 2023). Oleh karena itu, upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM seringkali berfokus pada peningkatan kepuasan kerja karyawan (Lopang et al., 2023).

Manajer yang sadar akan tingkat kepuasan kerja karyawan akan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih dinamis. Perusahaan disarankan untuk melakukan survei kepuasan kerja sebagai upaya untuk mengelola, melatih, dan mempertahankan pekerja, karena kepuasan kerja ini dianggap penting untuk mencapai kesuksesan dalam mencapai tujuan organisasi (Tutuncu and Kozak, 2007 dalam Idrus, 2023).

Menganalisis permasalahan kepuasan kerja seseorang bukanlah sesuatu yang mudah (Siagian, 2019 dalam Widiasih & Suarmanayasa, 2021). Hal itu dikarenakan kepuasan kerja merupakan konsep yang kompleks karena dipengaruhi oleh berbagai faktor (Fanillah & Farida, 2023; Idrus, 2023). Beberapa studi menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari

interaksi antara karakteristik personal dan pekerjaan, serta faktor-faktor tambahan seperti gender, usia, tingkat pendidikan, tingkat otonomi, pendapatan, persepsi atas kepemimpinan, dan budaya organisasi (Idrus, 2023).

Meskipun demikian, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yaitu faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik. Faktor ekstrinsik adalah faktor di luar lingkup pekerjaan yang memengaruhi kepuasan kerja, seperti tingkat gaji, kondisi lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja dan atasan, serta peluang promosi. Sementara itu, faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri karyawan, seperti usia, jenis kelamin, kepribadian, tingkat stres kerja, dan masa kerja dalam perusahaan (Widiasih & Suarmanayasa, 2021).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kepuasan kerja pada karyawan generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu. Dengan demikian, penelitian ini berjudul **“Kepuasan Kerja Pada Karyawan Generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

1.2.1 Bagaimana kepuasan kerja pada karyawan generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu?

- 1.2.2 Apakah faktor penghambat dan pendukung kepuasan kerja pada karyawan generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1.3.1 Mengidentifikasi dan menganalisis kepuasan kerja pada karyawan generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu.
- 1.3.2 Mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung kepuasan kerja pada karyawan generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian juga dapat menjadi sumber informasi dan wawasan yang berharga bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan topik penelitian ini. Manfaat ini dapat memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja di industri perhotelan, khususnya di kalangan generasi Y.

1.4.2 Kontribusi Praktis

Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan melakukan penelitian selanjutnya tentang kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan saran atau masukan yang tepat dalam meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu.

b. Manfaat Bagi Swiss-Belresort Pecatu

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen hotel dalam mengevaluasi dan meningkatkan strategi manajemen sumber daya manusia mereka. Diharapkan, dengan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan, manajemen hotel dapat mengimplementasikan perubahan yang relevan dan efektif, sehingga meningkatkan kesejahteraan karyawan, produktivitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu.

c. Manfaat Bagi Mahasiswa

Penelitian ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan studi S1 terapan di Politeknik Negeri Bali. Penelitian ini diharapkan memberikan mahasiswa pengalaman

praktis dalam menerapkan teori yang dipelajari di kampus ke dalam situasi nyata di industri perhotelan. Disamping itu, penelitian ini dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang perbandingan serta implementasi antara teori dan praktik dalam konteks kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian, mahasiswa dapat memperoleh keterampilan yang relevan dan dapat diterapkan di lapangan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami dan mengetahui pembahasan yang terdapat pada penelitian ini secara menyeluruh, maka peneliti menyajikan sistematika penulisan yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Sistematika penulisan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan bagian pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi hasil penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tinjauan pustaka yang menguraikan teori-teori yang menjadi dasar penelitian, mencakup telaah teori, penelitian terdahulu, dan kerangka teoritis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian yang mencakup jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan untuk mendapatkan hasil dari perumusan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas gambaran umum perusahaan, termasuk sejarah, visi, dan misi perusahaan, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab jabatan, serta bidang usaha perusahaan. Selain itu, bab ini juga membahas hasil analisis data, pembahasan, dan implikasi hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian dan saran yang berkaitan dengan analisis kepuasan kerja pada karyawan Swiss-Belresort Pecatu.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap berbagai aspek di Swiss-Belresort Pecatu, maka dapat disimpulkan beberapa aspek pada kepuasan kerja karyawan, yaitu sebagai berikut.

a. Gaji atau Kompensasi Finansial

Sistem dan prosedur penggajian di Swiss-Belresort Pecatu, menunjukkan temuan utama meliputi penggunaan sistem manual yang masih dominan dengan pembayaran tepat waktu dan kepatuhan terhadap Upah Minimum Kabupaten Badung 2024. Meskipun ada transparansi dalam informasi *service charge*, masih terdapat kebutuhan untuk mengimplementasikan sistem penggajian digital guna meningkatkan efisiensi operasional. Dalam konteks keadilan sistem penggajian, meskipun sistem yang ada sudah adil, masih terdapat kekhawatiran akan ketidakadilan dan kurangnya transparansi terkait kompensasi tambahan. Rekomendasi mencakup revisi kebijakan penggajian untuk memperhatikan tanggung jawab dan kontribusi karyawan, serta meningkatkan transparansi dalam sistem penggajian.

Secara umum, mayoritas karyawan menyatakan kepuasan terhadap sistem penggajian, meskipun ada perhatian khusus terhadap kecukupan gaji pokok dan pemotongan BPJS. Rekomendasi termasuk tinjau ulang gaji pokok untuk memastikan keadilan, meningkatkan transparansi dan komunikasi terkait kebijakan gaji, serta pemotongan BPJS. Dengan implementasi rekomendasi yang tepat, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, keadilan, dan kepuasan terkait sistem penggajian di Swiss-Belresort Pecatu.

b. Karakteristik pekerjaan itu sendiri

Karakteristik pekerjaan di Swiss-Belresort Pecatu menunjukkan bahwa karyawan menanggung jawab tinggi, menghadapi tantangan dalam birokrasi dan inovasi, serta melihat adanya peluang pengembangan yang signifikan. Rekomendasi untuk memperbaiki situasi ini termasuk meningkatkan komunikasi mengenai kebijakan dan prosedur kerja, mendorong inovasi di semua departemen, dan memperluas program pelatihan karir untuk pengembangan karyawan. Dalam hal kepuasan terhadap karakteristik pekerjaan, karyawan umumnya merasa puas dengan tingkat tanggung jawab dan kesempatan pengembangan yang diberikan, namun mereka menginginkan lebih banyak inovasi dan pengakuan terhadap kontribusi mereka. Rekomendasi yang dapat dilakukan termasuk meningkatkan pengakuan terhadap kontribusi tambahan yang diberikan oleh karyawan, mendorong inovasi di seluruh organisasi, dan memperkuat komunikasi tentang kebijakan kerja untuk

memastikan bahwa semua karyawan merasa diakui dan didukung dalam melakukan pekerjaan mereka dengan efektif.

c. Hubungan dengan Rekan Kerja

Hubungan dengan rekan kerja di Swiss-Belresort Pecatu menunjukkan mayoritas karyawan melaporkan hubungan yang baik, meskipun terdapat tantangan dalam berinteraksi dengan beberapa departemen. Mereka merasa didukung oleh rekan kerja, meskipun masih ada hambatan dalam beberapa interaksi departemen. Interaksi sosial di tempat kerja dianggap penting untuk kesuksesan operasional, meskipun terdapat perbedaan pendekatan antargenerasi. Secara umum, lingkungan kerja yang baik dan interaksi sosial yang memuaskan diakui, meskipun ada tantangan dalam beberapa interaksi departemen. Rekomendasi untuk memperbaiki hal ini mencakup peningkatan komunikasi lintas departemen, pelatihan untuk supervisor dalam mengelola konflik, fasilitasi komunikasi antargenerasi, perkuatan dukungan dari supervisor dalam mengatasi masalah hubungan, promosi budaya kerja yang mendukung, dorongan terhadap kolaborasi lintas departemen melalui kegiatan tim, pelatihan komunikasi antargenerasi, serta implementasi program atau kegiatan tim yang mempererat hubungan.

d. Peluang Promosi

Peluang promosi di Swiss-Belresort Pecatu menunjukkan bahwa karyawan memiliki pandangan optimis meskipun ada tantangan dalam mencapai promosi yang diharapkan. Rekomendasi untuk meningkatkan

situasi ini termasuk peningkatan transparansi dan komunikasi mengenai kriteria promosi, perluasan program pengembangan karir, serta fasilitasi fleksibilitas dalam mobilitas karier. Promosi dianggap sebagai motivasi kuat bagi karyawan untuk mencapai tujuan karir mereka, meningkatkan semangat kerja, dan mempertahankan bakat di perusahaan. Rekomendasi yang diberikan adalah menerapkan sistem penghargaan yang adil, memberikan umpan balik terstruktur, serta mendukung promosi sebagai bagian integral dari strategi pertumbuhan organisasi. Secara umum, mayoritas karyawan di Swiss-Belresort Pecatu merasa yakin tentang adanya peluang promosi, meskipun mereka menghadapi tantangan praktis dalam mencapai promosi yang diinginkan. Rekomendasi termasuk menjaga komunikasi yang jelas mengenai peluang promosi, meningkatkan program pelatihan karir, serta memfasilitasi fleksibilitas dalam mobilitas karier untuk mendukung perkembangan profesional karyawan.

e. Pengawasan atau Kepemimpinan

Berdasarkan temuan dari penelitian tentang persepsi karyawan terhadap pengawasan atau kepemimpinan, mayoritas karyawan merasa dipimpin dengan baik oleh atasan yang terbuka, jujur, dan bersemangat. Meskipun demikian, ada beberapa tantangan yang dihadapi terkait implementasi SOP yang tidak konsisten dan dinamika perubahan dalam kepemimpinan. Rekomendasi untuk memperbaiki situasi ini mencakup perbaikan implementasi SOP, peningkatan komunikasi dan transparansi

antara manajemen pusat dan lapangan, serta memastikan konsistensi dalam dukungan dan pengawasan dari atasan. Pelatihan dan pembinaan secara teratur untuk pengembangan kepemimpinan juga disarankan guna membangun budaya kerja yang transparan, kolaboratif, dan memperkuat kontribusi karyawan melalui sistem umpan balik terstruktur. Dengan menerapkan rekomendasi ini, organisasi dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan, serta memperkuat fondasi kepemimpinan yang efektif dan mendukung di seluruh tingkatan.

- f. Faktor-faktor penghambat kepuasan kerja pada karyawan generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu meliputi keterbatasan *budget*, fasilitas operasional yang kurang memadai seperti kantin, kurangnya apresiasi dari atasan terhadap kinerja karyawan, terutama generasi milenial.
- g. Faktor-faktor pendukung kepuasan kerja pada karyawan generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu meliputi gaji yang memadai, lingkungan kerja nyaman, dan kepemimpinan yang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan, yaitu sebagai berikut.

a. Bagi Perusahaan

Saran untuk Swiss-Belresort Pecatu berdasarkan temuan dari penelitian yang dilakukan. Pertama, disarankan untuk segera mengimplementasikan sistem penggajian digital guna meningkatkan

efisiensi operasional dan transparansi dalam proses penggajian. Selanjutnya, perusahaan dapat mempertimbangkan kembali kebijakan penggajian untuk memastikan keadilan dalam kompensasi tambahan dan pemotongan BPJS, serta meningkatkan transparansi terkait kebijakan gaji untuk mengurangi ketidakpuasan karyawan. Penting juga untuk meningkatkan komunikasi mengenai kebijakan dan prosedur kerja di semua departemen, sambil menyediakan pelatihan yang lebih luas untuk mendorong inovasi dan pengembangan karir karyawan. Selain itu, diperlukan upaya untuk memperkuat interaksi lintas departemen dan kolaborasi tim melalui pelatihan dalam mengelola konflik dan promosi budaya kerja yang mendukung. Transparansi yang lebih besar mengenai kriteria promosi dan dukungan yang jelas terhadap pengembangan karir juga harus ditingkatkan untuk meningkatkan motivasi karyawan. Terakhir, perbaikan dalam implementasi SOP serta konsistensi dukungan dan pengawasan dari atasan perlu diperhatikan, disertai dengan pelatihan dan pembinaan rutin untuk pengembangan kepemimpinan guna membangun budaya kerja yang kolaboratif dan terbuka. Mengimplementasikan program penghargaan dan pengakuan yang terstruktur, termasuk pengumuman "*the best employee*" atau kegiatan serupa secara berkala untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan Swiss-Belresort Pecatu dapat memperkuat fondasi kerja yang efektif, meningkatkan

kepuasan karyawan, dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan variabel untuk lebih mendalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Penelitian selanjutnya juga dapat melakukan studi komparatif antar-generasi dalam membandingkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di antara Generasi Y dengan generasi lain seperti Generasi X atau Generasi Z. Studi komparatif juga dapat dilakukan antar merek-merek dalam industri yang serupa ataupun lokasi/wilayah tertentu. Analisis ini diharapkan memberikan wawasan mendalam tentang perbedaan preferensi dan harapan antar generasi terhadap kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Aguspriyani, Y., Polindi, M., Fitriani, P. D., Darmansyah, T. T., & Setiadi, R. M. (2023). Pengaruh Strategi Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Produk Asuransi Pada Generasi Millennial. *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(1), 35–48.
- Anggara, R., & Ingkadijaya, R. (2023). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Santika. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 14–24.
- Bilge, H., Virvanuta, F. O., Zungun, D., Barbuta-misu, N., Comuk, P., & Guven, E. T. A. (2021). Generation Y ' s Perception of Servant Leadership and Job Satisfaction. *Economics*, 9(24), 1–19.
- Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Zahir Publishing.
- Dewi, L. P. A. M., Martadiani, A. A. M., & Suarka, I. B. K. (2024). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Person Job Fit Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Inna Di Kuta. *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 6(1), 19–26.
- Fanillah, N., & Farida, F. (2023). Faktor determinan kepuasan kerja karyawan PT Sarana Scientifa Systemindo. *Sosio-E-Kons*, 15(2), 212–221. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v15i2.16509>
- Frye, W. D., Kang, S., Huh, C., & Lee, M. J. (MJ). (2020). What factors influence Generation Y's employee retention in the hospitality industry?: An internal marketing approach. *International Journal of Hospitality Management*,

85(102352), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102352>

Handoko, T. H. (2020). *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. BPFPE.

Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Wal ashri Publishing.

Idrus, M. I. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Pemerintah Daerah*. CV Tahta Media Group.

Ilyas, I. (2021). Analisis Kepuasan Kerja Pegawai Honorer Pada Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang. *Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 4(1), 75–83. <https://doi.org/10.52624/manajerial.v4i1.2225>

Irawan, H., Harahap, J., & Nasution, R. S. (2024). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Kerja Tenaga Medis Di RSUD Sinar Husni Deli Serdang. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 4(1), 248–262. <https://doi.org/10.55606/jrik.v4i1.3532>

Jufri, A. Q. (2019). Pengaruh Motivasi, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Jombang. *JPEKBM (Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan Bisnis Dan Manajemen)*, 2(2).

Kemendparekraf. (2023). *Outlook Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2023/2024*. <https://www.kemendparekraf.go.id/hasil-pencarian/outlook-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif-20232024>

Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pandiva Buku.

Leetyanzi, M., Putra, A. M., & Ratna, N. P. S. (2023). Faktor yang mempengaruhi

kepuasan kerja karyawan holiday inn resort baruna bali , tuban. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospotalitas*, 7(2), 238–248.

Lestari, D., Sujarwo, A., & Sulistyawati, A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Penyewaan Kamar Pada Hotel Suronegaran Purworejo. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 19(2), 129–138. <https://doi.org/10.53845/infokam.v19i2.352>

Lopang, Y., Uhing, G. M. S., & Uhing, Y. (2023). Pengaruh Faktor Hygiene, Motivator Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Manado Quality Hotel. *EMBA*, 11(3), 512–522.

Mello. (2015). *Strategic Human Resource Management*. Sage Publications.

Mendrofa, S. A., Sahyar, S., & Fawzee, B. K. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Pengawasan, dan Kepuasan Kerja terhadap Disiplin Kerja Pegawai. *Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT)*, 4(2), 130–140. <https://doi.org/10.31539/alignment.v4i2.2942>

Muktamar, A., Saputra, A., Zali, M., & Ugi, N. B. (2024). Mengungkap Peran Vital Kepemimpinan dalam Manajemen SDM: Produktivitas, Kepuasan Kerja, dan Retensi Tenaga Kerja yang Berkualitas. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(2), 9–19. <https://journal.banjaresepacific.com/index.php/jimr>

Murdiyanto, E. (2020). *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.

Palma, I. D. F., Widiantra, I. M., & Sintadevi, N. P. R. (2023). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Le Meridien Bali Jimbaran. *Ganec Swara*, 17(3), 791–

800. <https://doi.org/10.35327/gara.v17i3.513>

Pardita, I. P. I., & Surya, I. B. K. (2020). Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga, Stres Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(3), 819–840. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i03.p01>

Pecatu, S.-B. (2024). *Wisata Kebudayaan, Olahraga dan Relaksasi tepat didepan pintu Anda*. <https://www.swiss-belhotel.com/id-id/swiss-belresort-pecatu>

Poddala, P., & Alimuddin, M. (2023). Meningkatkan Literasi Keuangan Pada Generasi Milenial. *Journal of Career Development*, 1(2), 17–25.

Prasodjo, T. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zahir Publishing.

Priyono, & Marnis. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zifatama Publishe.

Putri, N. M. A., Pasek, I. K., Wijayati, N. L. M., & Suryaniadi, S. M. (2023). Kepuasan Dan Lingkungan Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Melia Bali Hotel Indonesia Nusa Dua. *Jurnal Ganes Swara*, 17(2), 451–455.

Qomariah. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi dan Studi Empiris)*. CV. Pustaka Abad.

Rafliani, F., & Kasmiruddin. (2023). Pengaruh Talent Management terhadap Turnover Intention melalui Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Journal on Education*, 5(4), 15261–15278.


Rahayu, S., & Sania, S. (2023). Implementasi Inferensi Fuzzy pada Aplikasi Penentuan Karyawan Tetap. *Seminar Nasional Teknologi Dan Riset Terapan*, 21.

- Rahmadhani, N. P., & Priyanti, Y. (2022). Konsep Dasar Kepuasan Kerja : Sebuah Tinjauan Teori. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMAK)*, 1(1), 39–48.
- Samsu. (2017). *METODE PENELITIAN: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)* (M. P. Dr. Rusmini, S.Ag. (ed.)). Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sobaih, A. E. E., & Hasanein, A. M. (2020). Herzberg's theory of motivation and job satisfaction: Does it work for hotel industry in developing countries? *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 19(3), 1–26.
<https://doi.org/10.1080/15332845.2020.1737768>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta CV.
- Suherliana, i K. N., Komalawati, & Krismawintari, N. P. D. (2022). Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, 17(1), 71–85.
- Sunanda, W. D. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Islami dan Religiusitas terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Waroeng Spesial Sambal). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(1), 20–28. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i1.2282>
- Surya, I. B. K., & Riana, I. G. (2023). Peran Kepuasan Kerja Memediasi Work Life Balance dengan Komitmen Organisasional Generasi Milenial Pada Hotel Non-Bintang. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 9(1), 1–6.
<https://doi.org/10.29303/jseh.v9i1.150>

- Trisakti. (2023). *Outlook Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Tahun 2024-2025 Dalam Kuliah Perdana Mahasiswa Baru Ta.2023-2024 Institut Pariwisata Trisakti*. <https://iptrisakti.ac.id/outlook-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif-tahun-2024-2025-dalam-kuliah-perdana-mahasiswa-baru-ta-2023-2024-institut-pariwisata-trisakti/>
- Widiasih, L. H., & Suarmanayasa, I. N. (2021). Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan Toserba Ksa Di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 178–185.
- Winyanti, A. F., & Fariana, A. (2023). Studi Kepuasan Kerja Bagi Generasi Milenial Di Dki Jakarta, Berdasarkan Pengaruh Dari Pengembangan Karir Dan Kompensasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2), 569–582.
- Wiranto, E., Wibowo, N. M., Winarto, B., & Widiastuti, Y. (2023). Kepuasan Kerja Guru : Antecedents and Consequences. *Jurnal Distribusi*, 11(1), 1–16.
- Wirawan, P. E., Sudiarta, I. N., Arianty, A. A. A. S., & Semara, I. M. T. (2020). *Dasar-Dasar Hospitality*. STPBI Press.
- Yusuf, A. M. (2017). *METODE PENELITIAN: KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN PENELITIAN GABUNGAN* (1st ed.). Kencana.











LAMPIRAN


Lampiran 1 Proses Bimbingan Skripsi


KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting), 701128

PROSES BIMBINGAN SKRIPSI
PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : I Kadek Pramana Putra
NIM : 2015744059
Judul SKRIPSI : Kepuasan Kerja pada Karyawan Generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu

NO	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	13 Mei 2024	Revisi Bab 1, 2, 3	
2	21 Mei 2024	Pembahasan tentang penelitian	
3	30 Mei 2024	Pengolahan Data	
4	5 Juni 2024	Evaluasi Data pada Bab 4	
5	14 Juni 2024	Revisi Bab 4	
6	19 Juni 2024	Revisi Bab 5	
7	28 Juni 2024	Pembahasan Bab 1-5	
8	1 Juli 2024	Pembahasan Lvaran dan Artikel	
9	11 Juli 2024	Pelengkapan Skripsi	
10	18 Juli 2024	ACC SKRIPSI dan Silahkan Mendaftar Sidang	

Badung, 18 Juli 2024
Pembimbing I,

Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB.
NIP. 199201312019031011



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) ,701128

PROSES BIMBINGAN SKRIPSI

PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL TA 2023/2024


Nama Mahasiswa : I Kadek Pramana Putra
NIM : 2015744059
Judul SKRIPSI : Kepuasan Kerja pada Karyawan Generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu

NO	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	15 Mei 2024	Revisi Latar Belakang	
2	24 Mei 2024	Review Bab 1, 2, 3	
3	3 Juni 2024	Revisi Bab 3	
4	17 Juni 2024	Pembahasan Bab 4	
5	24 Juni 2024	Pembahasan Hasil Penelitian	
6	4 Juli 2024	Review Bab 4	
7	6 Juli 2024	Revisi Bab 4	
8	9 Juli 2024	Review Bab 5	
9	10 Juli 2024	Revisi Bab 5	
10	18 Juli 2024	ACC semua bab	

Badung, 18 Juli 2024
Pembimbing II,

Drs. I Made Ardana Putra, M.Si
NIP. 195912311989031012

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id, Email: poltek@pnb.ac.

No. : 05.0259/PL8.AB/KM/2024
Hal : Permohonan Pengambilan Data

Yth. Pimpinan Swiss-Belresort Pecatu
Jl. Pecatu Indah Resort Blok G2, Pecatu Indah Resort, Kuta Selatan, Bali 80361.

Dengan hormat,


Dalam rangka penyelesaian Skripsi yang berjudul "Kepuasan Kerja pada Karyawan Generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu", maka mohon diizinkan mahasiswa kami atas nama:

No.	Nama	NIM	Jurusan
1	I Kadek Pramana Putra	2015744059	Administrasi Bisnis

untuk mengumpulkan data penelitian dan melakukan wawancara di perusahaan/instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Data tersebut semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan akademik-ilmiah dalam mendukung penyelesaian skripsi sebagai prasyarat kelulusan dalam menyelesaikan perkuliahan di Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Demikianlah surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Badung, 31 Mei 2024
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua Jurusan,


Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D.
NIP. 196409291990032003

INDIKATOR PENELITIAN

KEPUASAN KERJA

Indikator:

Pengukuran kepuasan kerja dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Rafliani & Kasmiruddin (2023), yaitu sebagai berikut.

- 1) Gaji atau kompensasi finansial. Karyawan cenderung memilih sistem penggajian dan prosedur promosi yang dianggap adil, transparan, dan sesuai dengan harapan mereka.
- 2) Karakteristik pekerjaan itu sendiri. Ini mencakup seberapa besar sebuah posisi memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengambil tanggung jawab atas tugas-tugas tertentu dan menawarkan tantangan kerja yang menarik.
- 3) Hubungan dengan rekan kerja. Banyak karyawan menemukan bahwa kebutuhan akan interaksi sosial terpenuhi melalui pekerjaan mereka. Dengan demikian, memiliki rekan kerja yang mendukung dan ramah dapat meningkatkan kepuasan kerja.
- 4) Peluang promosi. Karyawan yang dipromosikan biasanya diberikan tugas dan kesempatan yang lebih menantang untuk berkembang. Promosi memungkinkan perusahaan untuk memanfaatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan secara lebih maksimal.
- 5) Pengawasan atau kepemimpinan. Pengawasan langsung dapat mempengaruhi bagaimana karyawan melakukan pekerjaan mereka. Karyawan cenderung lebih

menyukai kepemimpinan yang terbuka, jujur, dan bersemangat untuk bekerja dengan mereka.



PEDOMAN WAWANCARA

KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN GENERASI Y DI SWISS-BELRESORT PECATU

I. Jadwal Wawancara

Hari, Tanggal :

Lokasi Wawancara :

Waktu Wawancara :

Durasi Wawancara :

II. Profil Informan

Nama Informan :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan :

Jabatan :

III. Daftar Pertanyaan Wawancara

A. Pendahuluan

Memulai dengan mengenalkan diri kepada narasumber, menjelaskan dengan ringkas tentang penelitian yang sedang dilakukan, dan kemudian meminta persetujuan etis dari narasumber sebelum memulai wawancara.

B. Kepuasan Kerja Karyawan

1. Gaji atau kompensasi finansial

- a. Bagaimana pendapat Anda tentang sistem penggajian dan promosi di Swiss-Belresort Pecatu?
- b. Apakah menurut Anda sistem ini adil dan transparan?
- c. Seberapa puas Anda dengan kompensasi finansial yang Anda terima di Swiss-Belresort Pecatu? Apakah Anda merasa sistem penggajian memenuhi harapan Anda?

2. Karakteristik pekerjaan itu sendiri

- a. Sejauh mana Anda merasa memiliki tanggung jawab atas tugas-tugas tertentu di pekerjaan Anda di Swiss-Belresort Pecatu? Apakah Anda merasa pekerjaan Anda menawarkan tantangan yang cukup?
- b. Bagaimana Anda menilai kesempatan untuk berkembang di Swiss-Belresort Pecatu? Apakah pekerjaan Anda memberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan Anda?
- c. Menurut Anda, bagaimana kesempatan untuk berkembang generasi Y di Swiss-Belresort Pecatu?

3. Hubungan dengan rekan kerja

- a. Bagaimana hubungan Anda dengan rekan kerja di Swiss-Belresort Pecatu? Apakah Anda merasa memiliki rekan kerja yang mendukung dan ramah?
- b. Seberapa penting bagi Anda memiliki interaksi sosial yang baik di tempat kerja? Bagaimana hal ini mempengaruhi kepuasan kerja Anda?

- c. Menurut Anda interaksi sosialn diantara generasi X, generasi Y atau generasi milenial dan generasi Z beda atau sama?

4. Peluang promosi

- a. Apakah Anda merasa memiliki peluang promosi di Swiss-Belresort Pecatu? Bagaimana Anda menilai prospek karier Anda di perusahaan ini?
- b. Bagaimana Anda menilai promosi sebagai insentif untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan? Apakah Anda merasa promosi di tempat kerja memotivasi Anda untuk mencapai tujuan Anda?
- c. Menurut Anda peluang promosi generasi yang paling dominan untuk dipromosikan itu generasi apa?

5. Pengawasan atau kepemimpinan

- a. Bagaimana pendapat Anda tentang pengawasan atau kepemimpinan di tempat kerja ini? Apakah Anda merasa dipimpin dengan baik dan didukung oleh atasan Anda?
- b. Seberapa penting bagi Anda memiliki atasan yang terbuka, jujur, dan bersemangat untuk bekerja dengan Anda? Bagaimana hal ini mempengaruhi motivasi dan kepuasan kerja Anda?

C. Penutup

Menyajikan ringkasan singkat dari temuan yang dihasilkan dari wawancara, yang mana memungkinkan narasumber untuk berbagi pendapat atau

menyampaikan informasi tambahan, dan mengakhiri dengan ungkapan terima kasih



Lampiran 4 Wawancara Dengan *Human Resources Manager*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 5 Wawancara Dengan *Assistant IT Manager*



Lampiran 6 Wawancara Dengan *F&B Supervisor*



POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 7 Wawancara Dengan Staf *Gardener*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 8 Wawancara Dengan Staf *Linen & Laundry*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 9 Wawancara Dengan *Security*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 10 Wawancara Dengan *Daily Worker*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 11 Rancangan SOP



STANDARD OPERATING PROCEDURES



SUBJECT	:	EMPLOYEE DEVELOPMENT & TRAINING
SECTION	:	BEST EMPLOYEE
SUB SECTION	:	BEST EMPLOYEE & QUARTER
EFFECTIVE DATE	:	JULY 01, 2024

1. POLICY STATEMENT

Swiss-Belresort Pecatu shall recognize the staff who has shown excellent performance. Recognition show the growth of the business. Therefore it is important that hotel/resort implement the program of Best Employee Of The Quarter (BEOTQ). The objectives of this program are to give appreciation to the selected staff and to identify potential employee within the hotel/Resort.

Swiss-Belresort Pecatu harus memberikan penghargaan kepada karyawan yang telah menunjukkan kinerja yang sangat baik. Penghargaan karyawan menunjukkan bahwa mereka adalah kontributor yang berharga bagi pertumbuhan bisnis. Oleh karena itu penting sekali bagi hotel/Resort melaksanakan program Pemilihan Karyawan Terbaik secara 3 (tiga) bulanan. Tujuan dari program ini adalah untuk memberikan penghargaan kepada karyawan yang terpilih dan untuk mengidentifikasi karyawan yang berpotensi di lingkungan hotel/Resort.

2. IMPLEMENTATION PROCEDURE

1) Eligible employee to be nominated :

Karyawan yang berhak untuk dinominasikan :

- Employee in rank and file, supervisor, and manager level (Contract & Apprentice staff)
Karyawan yang berada di level rank and file, supervisor, dan manajer (Karyawan Kontrak & Magang)
- Employee has a valid employment agreement with the respective hotel/Resort
Karyawan mempunyai perjanjian kerja yang masih berlaku dengan hotel/Resort
- Employee working in front of the house and back of the house
Karyawan bekerja di bagian depan dan bagian belakang
- Employee has minimum years of service in the current hotel/Resort :
Masa kerja karyawan di hotel/Resort saat ini minimum :
6 (six) months for employee
6 (enam) bulan untuk karyawan

2) Criteria Candidate BEOTQ :

Kriteria kandidat BEOTQ :

- Having good attendance record for the past 3 (three) months
Mempunyai catatan kehadiran yang baik selama 3 (tiga) bulan terakhir

SOP ini bertujuan untuk memberi petunjuk cara paling efektif dan efisien untuk melaksanakan tugas. Karena perubahan terjadi pada kebutuhan/tuntutan pelanggan, standard industri, perkembangan teknologi dan situasi organisasi.

- Well groomed
Berpenampilan baik
 - Have not received any reprimand or any sanction at the time the employee being nominated as candidate BEOTQ
Tidak menerima surat peringatan atau sanksi apapun pada saat karyawan dinominasikan menjadi kandidat BEOTQ
 - Have not been selected as BEOTQ within the ongoing year
Belum pernah terpilih sebagai BEOTQ dalam tahun berjalan
- 3) Human Resources Department shall initiate the BEOTQ selection program within the hotel/Resort
Departemen Human Resources harus memilih program seleksi BEOTQ dalam lingkup hotel/resort
- 4) The selection program shall be conducted in 1 (one) representatives from each department:
Program seleksi harus dilaksanakan dengan 1 (satu) perwakilan dari masing-masing departemen :
- Front Office
 - Housekeeping
 - Sales & Marketing
 - Finance
 - Human Resources
 - Engineering
 - F&B Service
 - F&B Production
- 5) Each Head of Departments shall nominated his/her employee based on the eligibility and criteria as set up in point above.
Setiap Kepala Departemen harus menominasikan karyawannya berdasarkan syarat dan kriteria sebagaimana yang tercantum dalam butir di atas.
- 6) The complete form BEOTQ candidate should be submitted to HR Department at the latest 3 (three) days prior the selection day.
Formulir BEOTQ yang sudah diisi secara lengkap harus diserahkan kepada Departemen Human Resources selambat-lambatnya 3 hari sebelum hari seleksi.
- 7) Each Head of Departments is responsible to prepare and support his/her candidate for the selection process
Setiap Kepala Departemen bertanggung jawab untuk mempersiapkan dan mendukung kandidat untuk memasuki proses seleksi
- 8) HR Department will do the review and check of each candidate's profile in order to ensure that the candidate has fulfilled all the eligibility and criteria as set up in point above.
Departemen HR akan melakukan review dan memeriksa profil setiap kandidat dengan tujuan untuk memastikan bahwa kandidat tersebut telah memenuhi seluruh syarat dan kriteria

- 9) The Panel of Juries shall consist of General Manager, Financial Controller and 1 (one) Head of Department from each department.
Dewan juri terdiri dari General Manager, Financial Controller dan 1 (satu) Kepala Departemen dari setiap departemen.
- 10) HR Department is responsible for the technical arrangement in this BEOTQ selection such as:
Departemen HR bertanggung jawab untuk pengaturan teknis dalam seleksi BEOTQ ini, seperti:
- a. Prepare the room for candidate's assessment.
Menyiapkan ruang pertemuan untuk melakukan penilaian kandidat.
 - b. Inform the Panel of Juries and all BEOTQ candidates regarding the date, time and venue for selection process.
Memberitahukan dewan juri dan seluruh kandidat BEOTQ mengenai tanggal, waktu dan tempat untuk melakukan proses seleksi.
 - c. Prepare the necessary documents for the selection process such as evaluation form, etc.
Menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk proses seleksi seperti formulir evaluasi dan sebagainya.
- 11) Selection Test :
- Tes Seleksi :*
- Interview
Wawancara
 - Written Test
Tes tertulis
- 12) Topics for the selection test
- Topik untuk tes seleksi :*
- a. Hotel and product knowledge
Pengetahuan Hotel dan Produk
 - b. Technical skills: validation from the skill's guide
Keahlian teknis: pengesahan dari panduan keterampilan
 - c. Basic Hygiene
Kebersihan Dasar
 - d. General knowledge on tourism
Pengetahuan dasar tentang pariwisata
- 13) Candidates with the highest score on the selection test will be the winners of BEOTQ representing Front of the House and Back of the House. .
Kandidat dengan nilai tertinggi dalam tes seleksi akan menjadi pemenang dari Karyawan Terbaik 3 Bulan Ini mewakili Front of the House dan Back of the House.
- 14) HR Department will announce the winners of BEOTQ in the staff notice board and the profile picture of the winner shall be put in the public area.
Departemen HR akan mengumumkan pemenang Karyawan Terbaik Bulan ini di papan pengumuman karyawan dan foto profil pemenang harus diletakkan di area umum.


15) The winner of BEOTM shall, at least, receive the following rewards:

Pemenang Karyawan Terbaik Bulan ini, sekurang-kurangnya, menerima hadiah penghargaan berikut:

- a. Certificate BEOTM
Sertifikat Karyawan Terbaik
- b. Prize as per hotel policy
Hadiah berdasarkan kebijakan Hotel/Resort

Controlled Document	
Prepared by, Human Resources	Approved by, General Manager

Lampiran 12 Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa


swiss-belRESORT
PECATU-BALI

SURAT KETERANGAN PENGGUNAAN KARYA MAHASISWA
Nomor : 001/HRD-SRPE/VII/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Putu Gd Billy Wira Adnyana
Jabatan : Human Resources Manager
Perusahaan : Swiss-Belresort Pecatu
Alamat : Jl. Pecatu Indah Resort Blok G2, Pecatu Indah Resort, Kuta Selatan
Badung, Bali 80361

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa berikut :

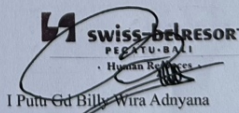
Nama : I Kadek Pramana Putra
NIM : 2015744059
Kelas : VIII D MBI
Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan : Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Telah menghasilkan karya berupa : saran kebijakan berupa SOP Best Employee.
Digunakan di perusahaan kami di bidang SDM.

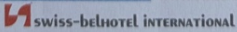
Dengan tujuan untuk : meningkatkan kepuasan kerja dan pencapaian target kerja karyawan, karena perusahaan belum menerapkan pemberian reward karyawan dan hasil penelitian menunjukkan adanya keinginan pengadaan reward karyawan.

Terlampir dokumentasi penerapan karya yang dihasilkan

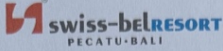
Pecatu, 1 Juli 2024
Human Resources Manager
Swiss-Belresort Pecatu


I Putu Gd Billy Wira Adnyana

Jl. Pecatu Indah Resort Blok G2, Pecatu Indah Resort, Kuta Selatan, Bali 80361
Telephone: (62-361) 3302 999. Facsimile: (62-361) 3302 777
Email: resvsrpe@swiss-belhotel.com. www.swiss-belhotel.com


swiss-belHOTEL INTERNATIONAL

Lampiran 13 Surat Keterangan Penelitian di Swiss-Belresort Pecatu


swiss-belRESORT
PECATU-BALI

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 001/HRD-SRPE/VI/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

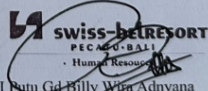
Nama : I Putu Gd Billy Wira Adnyana
Jabatan : Human Resources Manager
Perusahaan : Swiss-Belresort Pecatu
Alamat : Jl. Pecatu Indah Resort Blok G2, Pecatu Indah Resort, Kuta Selatan
Badung, Bali 80361

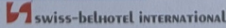
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa berikut :

Nama : I Kadek Pramana Putra
Institusi : Politeknik Negeri Bali
NIM : 2015744059
Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan : Administrasi Bisnis
Semester : 8 (Delapan)

Memang benar telah melakukan penelitian di perusahaan kami, Swiss-Belresort Pecatu dalam rangka penyusunan tugas akhir/skripsi.
Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pecatu, 9 Juni 2024


swiss-belRESORT
PECATU-BALI
Human Resources Manager
I Putu Gd Billy Wira Adnyana
Human Resources Manager

Jl. Pecatu Indah Resort Blok G2, Pecatu Indah Resort, Kuta Selatan, Bali 80361
Telephone: (62-361) 3302 999. Facsimile: (62-361) 3302 777
Email: resvsrpe@swiss-belhotel.com. www.swiss-belhotel.com

swiss-belHOTEL INTERNATIONAL

Lampiran 14 Dokumentasi Penggunaan Karya Mahasiswa



JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 15 *Letter of Acceptance*



LETTER OF ACCEPTANCE

Number: 038/JETBIS/07/2024

Name : I Kadek Pramana Putra, Gede Pradiva Adiningrat, I Made Ardana Putra

Institution : Politeknik Negeri Bali, Badung, Indonesia

“JOB SATISFACTION IN GENERATION Y EMPLOYEES AT SWISS-BELRESORT PECATU”

Based on the results of the review, the article was declared ACCEPTED for publication in the Journal of Technology and Business Economics (JETBIS), **Volume 3, Number 8, September 2024**. The article will be available online at <https://jetbis.almakkipublisher.com/index.php/al/issue/archive>. Thus this information is conveyed, and for your attention, we thank you.

Cirebon, 01 August 2024
Chief Editor,



Abdurokhim

Address:

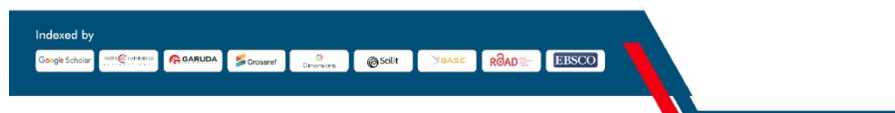
Jurnal Ekonomi Teknologi dan Bisnis

<https://jetbis.almakkipublisher.com/index.php/al/issue/archive>

Poltek SCI | Al-Makki Publisher

Penambangan, Sedong Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45189, Indonesia

Call Centre: +62 877-6331-9444



Lampiran 16 Riwayat Hidup Peneliti

RIWAYAT HIDUP PENELITI



Nama : I Kadek Pramana Putra
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Br. Cau, 14 Desember 2001
Alamat : Banjar Dinas Cau, Desa Tua, Kecamatan Marga,
Kabupaten Tabanan
NIM : 2015744059
Kelas : VIII D

Badung, 23 Agustus 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS I Kadek Pramana Putra
POLITEKNIK NEGERI BALI