

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Oleh

ICHA DWI FRICILLIA PALMA

NIM 1915744132

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Oleh

ICHA DWI FRICILLIA PALMA

NIM 1915744132

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

BADUNG

2023

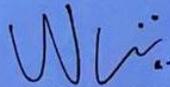
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Le Meridien
Bali Jimbaran
2. Penulis
 - a. Nama : Icha Dwi Fricillia Palma
 - b. NIM : 1915744132
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 25 Agustus 2023

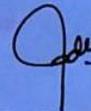
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Menyetujui:
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pembimbing I,



I Made Widiantara, S.Psi, M.Si
NIP. 197902182003121002

Pembimbing II,



Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr., Akt., M.Acc.
NIDN. 0004069501

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Oleh:

ICHA DWI FRICILLIA PALMA
1915744132

Disahkan:

Ketua Penguji

I Made Widiyantara, S.Psi, M.Si
NIP. 197902182003121002

Penguji I

Penguji II


Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si.
NIP. 196804201993031002


Drs. I.B. Artha Adnyana, M.Hum
NIP. 196312311989031023

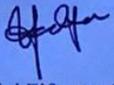
Mengetahui
Jurusan Administrasi Bisnis

Badung, 25 Agustus 2023
Prodi. Manajemen Bisnis
Internasional

Ketua

Ketua


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


Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.
NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“never stop praying, only prayer can save you”

Persembahan:

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Le Meridien Bali Jimbaran” tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga (papa, mama dan kakak) sosok yang menjadi motivasi. Terima kasih atas segala doa, dukungan dan kasih sayang yang selalu membangkitkan penulis.
2. Bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji, pengajar, terima kasih atas ilmu dan kesabarannya dalam membimbing penulis.
3. Keluarga besar Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan bimbingan, saran dan bantuan serta memberikan izin untuk melakukan penelitian guna memperlancar pembuatan skripsi ini.

4. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Bisnis Internasional angkatan 2019 atas doa, dukungan, kebersamaan 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 : Icha Dwi Fricillia Palma

NIM : 1915744132

Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

“Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Le Meridien Bali Jimbaran”

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam 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.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Icha Dwi Fricillia Palma

NIM. 1915744132

ABSTRAK

Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan perhotelan karena hotel menyediakan jasa dan akomodasi untuk mendukung kelancaran pariwisata di Indonesia. Industri perhotelan digerakkan oleh sumber daya manusia. Perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan karena berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran, untuk mengetahui apa saja dimensi-dimensi kepuasan kerja karyawan yang belum optimal dan untuk mengetahui upaya-upaya guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran. Penelitian ini mengumpulkan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Statistik Deskriptif dan *Importance Performance Analysis* melalui bantuan program SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja karyawan pada indikator harapan di kategori sangat puas, sedangkan pada indikator kenyataan di kategori puas, artinya terdapat gap antara harapan dan kenyataan kepuasan karyawan. Terdapat enam dimensi kepuasan kerja yang belum optimal yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja, dikarenakan setiap dimensi tersebut terdapat indikator yang berada pada kuadran I yang harus ditingkatkan. Upaya guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran dengan menggunakan budaya kerja yaitu budaya *clan*.

Kata kunci: Sumber daya manusia, kepuasan kerja karyawan, statistik deskriptif dan *importance performance analysis*.

ABSTRACT

The tourism industry is closely related to hospitality because hotels provide services and accommodation to support the smooth running of tourism in Indonesia. The hospitality industry is driven by human resources. Companies must pay attention to employee job satisfaction because it affects employee productivity. The purpose of this study are to determine employee job satisfaction at Le Meridien Bali Jimbaran, to find out what are the dimensions of employee job satisfaction that are not optimal and to find out the efforts to increase employee job satisfaction at Le Meridien Bali Jimbaran. This study collected data using observation, interviews, documentation and questionnaires. The analysis technique used are Descriptive Statistics and Importance Performance Analysis through the help of the SPSS version 25 program. The results of this study show that employee job satisfaction on the expectations indicator is in the very satisfied category, while on the reality indicators it is in the satisfied category, meaning that there is a gap between expectations and actual employee satisfaction. There are six dimensions of job satisfaction that are not yet optimal, namely salary, work itself, colleagues, superiors, promotion and work environment, because each of these dimensions has indicators that are in quadrant I which must be improved. Efforts to increase employee job satisfaction at Le Meridien Bali Jimbaran by using a work culture, namely clan culture.

Keywords: *Human resources, employee job satisfaction, descriptive statistics and importance performance analysis.*

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya yang selalu menyertai penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Le Meridien Bali Jimbaran”** tepat pada waktunya. Tujuan penyusunan Skripsi Riset Terapan dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini terbatas dan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan rendah hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas diberikannya kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional.

4. Bapak I Made Widiantera, S.Psi, M.Si selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar membimbing penulis dan memberikan masukan positif dalam pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr., Akt., M.Acc. selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar membimbing penulis dan memberikan masukan positif dalam pembuatan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan mata kuliah dari semester I sampai semester VII, serta seluruh Staff Administrasi yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan.
7. Seluruh keluarga besar Le Meridien Bali Jimbaran, penulis sangat berterima kasih karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan dan mendapatkan izin untuk melakukan penelitian serta selalu membantu penulis dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Francy Renardo Palma dan Ibu Ni Wayan Sunarti selaku orang tua serta keluarga besar yang memberikan dukungan moral dan material dalam skripsi ini serta Della Ayuni Fransiska Palma yang selalu menyemangati, membantu dan mendoakan sampai akhir skripsi ini terselesaikan.
9. Teman dekat penulis selama masa perkuliahan Wulan Pramiyanti dan Putri Indrayani yang sama-sama berjuang serta memberikan masukan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

10. Teman-teman Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis angkatan 2019 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang memberikan kontribusi dan saran selama penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman terkasihku Rismayuni dan Reika yang telah memberikan doa dan motivasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini masih belum sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Tuhan Yang Maha Esa. Oleh karena itu, atas semua kekurangan dan kelemahan dalam penyusunannya, penulis menerima kritik, saran dan masukan. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai informasi tambahan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Badung, 25 Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	7
1.4.1 Kontribusi Teoritis	7
1.4.2 Kontribusi Praktis	7

1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Telaah Teori	10
2.1.1 Teori Hierarki Kebutuhan Maslow	10
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.3 Karyawan.....	19
2.1.4 Kepuasan Kerja.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Teoritis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Data Penelitian	31
3.1.1 Jenis Data.....	31
3.1.2 Sumber Data	32
3.2 Metode Pengumpulan Data	33
3.2.1 Observasi	33
3.2.2 Wawancara Terstruktur.....	33
3.2.3 Dokumentasi	34
3.2.4 Kuesioner.....	34
3.3 Teknik Analisis Data.....	36
3.3.1 Uji Instrumen Penelitian	36
3.3.2 Statistik Deskriptif.....	37
3.3.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.1.1	Sejarah Le Meridien Bali Jimbaran	42
4.1.2	Visi Misi Le Meridien Bali Jimbaran	44
4.1.3	Struktur Organisasi, Tugas dan Tanggung Jawab	45
4.1.4	Bidang Usaha Le Meridien Bali Jimbaran.....	48
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	56
4.2.1	Hasil Analisis.....	56
4.2.2	Pembahasan	85
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	100
4.3.1	Implikasi Teoritis.....	101
4.3.2	Implikasi Praktis	103
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		105
5.1	Simpulan	105
5.2	Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Karyawan <i>Resign</i> Pada Le Meridien Bali Jimbaran.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Tafsiran Nilai Rata-Rata	39
Tabel 4.1 Tipe-Tipe Jimbaran <i>Meeting Room</i>	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen	63
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	65
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Harapan dan Kenyataan.	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Teori Hierarki Kebutuhan Maslow	11
Gambar 2.2 Kerangka Teoritis	29
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	40
Gambar 4.1 Logo Le Meridien Bali Jimbaran	43
Gambar 4.2 Letak Geografis Le Meridien Bali Jimbaran	44
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Le Meridien Bali Jimbaran	45
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	56
Gambar 4.5 <i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Menurut Usia	58
Gambar 4.6 <i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Menurut <i>Department</i>	59
Gambar 4.7 <i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja	61
Gambar 4.8 <i>Pie Chart</i> Karakteristik Responden Menurut Status	62
Gambar 4.9 Diagram Kartesius Berdasarkan Dimensi Gaji	69
Gambar 4.10 Diagram Kartesius Berdasarkan Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri	71
Gambar 4.11 Diagram Kartesius Berdasarkan Dimensi Rekan Kerja	74
Gambar 4.12 Diagram Kartesius Berdasarkan Dimensi Atasan	77
Gambar 4.13 Diagram Kartesius Berdasarkan Dimensi Promosi	80
Gambar 4.14 Diagram Kartesius Berdasarkan Dimensi Lingkungan Kerja	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian

Lampiran 3 : Data Karyawan dan Karyawan *Resign* Le Meridien Bali Jimbaran

Lampiran 4 : Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 5 : *Blue Print* Kuesioner

Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 7 : Uji Validitas

Lampiran 8 : Uji Reliabilitas

Lampiran 9 : Karakteristik Responden

Lampiran 10 : Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Harapan dan Kenyataan

Lampiran 11 : Dokumentasi Wawancara

Lampiran 12 : Riwayat Hidup Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi mempengaruhi pesatnya perkembangan ekonomi seluruh negara termasuk Indonesia. Perkembangan perekonomian khususnya industri pariwisata di Indonesia turut mengalami kemajuan. Industri pariwisata berkontribusi meningkatkan Pendapatan Domestik Bruto (PDB) mencapai 3,6% pada tahun 2022, lebih tinggi dibanding pada tahun 2021 mencapai 2,4% serta meningkatkan nilai devisa dari 0,52 miliar dolar AS pada 2021 menjadi 4,26 miliar dolar AS pada tahun 2022 (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023). Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan perhotelan karena hotel menyediakan jasa dan akomodasi untuk mendukung kelancaran pariwisata di Indonesia (Dariwardani, 2023). 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.

Sumber daya manusia adalah seseorang yang memiliki kemampuan dan daya pikir untuk mencapai tujuan perusahaan (Elbadiansyah, 2019:2). Perusahaan dengan sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan produktivitas bisnis dan memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuan. Sedangkan kurangnya sumber daya manusia dapat mempengaruhi kinerja perusahaan dan mempersulit tercapainya tujuan perusahaan. Dalam industri perhotelan, sumber daya manusia menjadi aspek penting karena sumber daya manusia berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Rahmanto dan Rachmadani (2019) menyatakan bahwa kemampuan sumber daya manusia mempengaruhi kepuasan konsumen.

Setiap perusahaan harus memperhatikan kebahagiaan dan kenyamanan karyawannya. Perusahaan mengetahui karyawannya bahagia atau tidak dengan cara melakukan penilaian kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan emosional seseorang terhadap berbagai aspek pekerjaan yang dimilikinya (Indrasari, 2017:38). Terdapat beberapa dimensi untuk mengukur kepuasan kerja, salah satunya yang dikemukakan oleh Widodo dalam Harahap dan Tirtayasa (2020) yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja. Berdasarkan penilaian kepuasan kerja tersebut, perusahaan akan mengetahui dimensi kepuasan kerja yang optimal dan belum optimal. Dimensi kepuasan kerja yang belum optimal tersebut harus ditingkatkan. Halsu, dkk (2022) menyatakan bahwa setiap perusahaan penting untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan,

karena dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan maka akan memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah gaji dan promosi. Ihsan, dkk (2022) menyatakan bahwa gaji dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Faktor berikutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri. Saputra (2021) menyatakan bahwa pekerjaan itu sendiri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya, faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah rekan kerja dan atasan. Halim dan Irwadi (2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara rekan kerja dan atasan terhadap kepuasan kerja. Selain kelima faktor tersebut, lingkungan kerja adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Irma dan Yusuf (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

Hotel berbintang banyak terdapat di Bali. Salah satunya terletak di kawasan Jimbaran yaitu Le Meridien Bali Jimbaran. Karyawan di setiap perusahaan sangatlah penting, termasuk karyawan Le Meridien Bali Jimbaran sangat penting bagi hotel tersebut, jika kepuasan kerja karyawan di Le Meridien Bali Jimbaran tidak tercapai, maka dikhawatirkan akan terjadi *resign* karyawan yang tentunya akan menyulitkan operasional hotel. Rincian jumlah karyawan *resign* pada Le Meridien Bali Jimbaran dalam rentang tahun 2019 hingga tahun 2022 terdapat pada lampiran 3. Adapun ringkasan jumlah karyawan *resign* tersaji pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan *Resign* Pada Le Meridien Bali Jimbaran

Bulan	Jumlah Karyawan <i>Resign</i>			
	2019	2020	2021	2022
Januari	4	3	2	0
Februari	4	3	0	1
Maret	9	1	0	2
April	2	6	0	1
Mei	0	35	2	0
Juni	3	1	3	0
Juli	2	0	0	0
Agustus	2	0	0	0
September	5	0	0	1
Oktober	3	0	1	0
November	1	2	1	0
Desember	4	0	2	1
TOTAL	39	51	11	6

Sumber: *Human Resources Department, Le Meridien Bali Jimbaran (2022)*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2019 terdapat 39 karyawan yang *resign*, pada tahun 2020 karyawan yang *resign* meningkat menjadi 51 karyawan, yang disebabkan oleh adanya *covid-19*. Pada tahun 2021 terdapat 11 karyawan yang *resign* dan terdapat 6 karyawan yang *resign* di tahun 2022, keenam karyawan yang *resign* tersebut menempati kedudukan sebagai *head department*. Dari empat tahun lalu selalu terdapat karyawan yang *resign*. Setiorini (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap pengunduran diri karyawan.

Hasil observasi terhadap karyawan Le Meridien Bali Jimbaran menunjukkan bahwa beberapa karyawan mengalami *overtime* kerja dan fasilitas kerja yang kurang lengkap, oleh karena itu menghambat karyawan dalam menyelesaikan

pekerjaannya. Hasil wawancara dengan beberapa karyawan Le Meridien Bali Jimbaran bahwa hotel sudah kembali normal dan *event* mulai banyak. Oleh karena itu, lumayan sering *overtime* untuk *handle event* dan beberapa tamu. Beberapa karyawan juga *overtime* karena pekerjaannya belum selesai. Selain itu, fasilitas di bagian *kitchen* terdapat beberapa yang masih kurang lengkap yaitu di bagian pendingin ruangan serta di *office* tidak terdapat AC (*Air Conditioner*) dan printer, maka dari itu beberapa karyawan sering kepanasan di ruang kerja dan setiap karyawan ketika ingin *print* tugas harus ke *department* lain untuk meminjam printer, hal tersebut lumayan menghambat pekerjaan karyawan dan mengganggu karyawan *department* lain.

Dapat disimpulkan dari hasil observasi dan wawancara terhadap karyawan Le Meridien Bali Jimbaran yaitu terdapat beberapa keluhan antara lain permasalahan beban kerja, *working hours* dan fasilitas kerja. Yuanandan dan Indriati (2022) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasanah dan Suharnomo (2016) menyatakan bahwa *time demands of work (overtime)* memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan. Monde, dkk (2022) menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **"ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA LE MERIDIEN BALI JIMBARAN"**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, dapat dirumuskan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran?
2. Apa saja dimensi kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran yang belum optimal?
3. Bagaimana upaya-upaya guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran.
2. Untuk mengetahui dimensi kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran yang belum optimal.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali dan dapat menjadi pedoman untuk penelitian selanjutnya khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia dengan topik yang diangkat dalam penelitian ini yaitu kepuasan kerja karyawan.

1.4.2 Kontribusi Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dijadikan masukan atau informasi tambahan yang positif bagi perusahaan dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk lebih memperhatikan kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran. Penelitian ini juga dapat memberikan masukan mengenai upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran.

b. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan, informasi dan referensi terkait kepuasan kerja karyawan pada hotel, dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Mahasiswa juga dapat menerapkan teori-teori yang telah di dapatkan pada masa kuliah.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sebagai media bagi peneliti untuk memperluas wawasan pengetahuan dan lebih memahami kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara garis besar dari masing-masing bagian, agar lebih mudah dipahami sistematika penyusunan skripsi dibagi menjadi beberapa bab, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan bagian pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi hasil penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan bagian tinjauan pustaka yang di dalamnya menjabarkan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian meliputi telaah teori, penelitian terdahulu dan kerangka teoritis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagian metode penelitian yang membahas tentang data penelitian meliputi jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan untuk menemukan hasil dari perumusan masalah.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum perusahaan meliputi sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur perusahaan, tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan, serta bidang usaha yang terdapat di perusahaan, selain itu membahas hasil analisis data dan pembahasan serta implikasi hasil penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian dan saran yang berkaitan dengan analisis kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan mengenai “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Le Meridien Bali Jimbaran” dapat disimpulkan bahwa:

1. Diukur kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran menggunakan enam dimensi yang dikemukakan oleh Widodo dalam Harahap dan Tirtayasa (2020) yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi, dan lingkungan kerja. Berdasarkan hasil statistik deskriptif, diketahui bahwa rata-rata skor kepuasan kerja karyawan terhadap enam dimensi berdasarkan kenyataan adalah 3,52 di kategori puas, sedangkan berdasarkan harapan adalah 4,72 di kategori sangat puas. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kenyataan kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran yang diukur melalui 30 indikator dan enam dimensi belum sesuai dengan apa yang diharapkan karyawan Le Meridien Bali Jimbaran.

2. Berdasarkan hasil *importance performance analysis*, dimensi kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran yang belum optimal atau prioritas utama adalah gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja. Setiap dimensi memiliki indikator yang terdapat dalam kuadran I (prioritas utama/belum optimal). Indikator yang terdapat dalam kuadran I yaitu 8 indikator (G02, PIS04, RK01, RK02, A03, P01, LK01, dan LK05).
3. Upaya-upaya guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan Le Meridien Bali Jimbaran dapat ditingkatkan dengan menggunakan budaya kerja yaitu budaya *clan*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran di kategori puas. Kenyataan kepuasan kerja karyawan harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan karyawan Le Meridien Bali Jimbaran. Berdasarkan hasil *importance performance analysis* terdapat enam dimensi yang belum optimal atau prioritas utama yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja. Adapun saran-saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Le Meridien Bali Jimbaran harus lebih memperhatikan beban kerja yang dimiliki oleh karyawannya, jika beban kerja bertambah tentu karyawan pantas

untuk mendapatkan gaji yang lebih tinggi dibandingkan dengan gaji sebelumnya.

2. Le Meridien Bali Jimbaran harus memberikan pekerjaan terhadap karyawannya sesuai dengan kemampuan dan keahliannya.
3. Le Meridien Bali Jimbaran harus memberikan sosialisasi pentingnya rekan kerja antar tim dan komunikasi untuk mencapai tujuan bersama.
4. Le Meridien Bali Jimbaran harus memberikan sosialisasi pentingnya hubungan atasan dan bawahan untuk mencapai tujuan perusahaan.
5. Le Meridien Bali Jimbaran harus menetapkan waktu dan ketentuan untuk promosi karyawan dengan jelas, agar karyawan lebih semangat dalam bekerja.
6. Le Meridien Bali Jimbaran harus lebih memperhatikan fasilitas kerja yang memadai agar karyawan lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaannya.
7. Le Meridien Bali Jimbaran harus lebih memperhatikan jam kerja karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, Marbawi. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Ananda, Rusydi dan Muhammad Fadhli. 2018. *Statistik Pendidikan*. Medan: CV Widya Puspita.
- Dharma, S. dkk. 2020. *Aplikasi SPSS Dalam Analisis Multivariates*. Padang: LPPM Universitas Bung Hatta.
- Elbadiansyah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Purwokerto: CV IRDH.
- Farsi, H. dkk. 2017. *A Study on Job Satisfaction among the Employees of Oriental Ready Mix Company Sultanate of Oman*. *International Journal of Research in Humanities and Social Studies* 4(11), 40-44.
- Halsa, D. dkk. 2022. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi. *Jurnal Manajemen dan Sains*, 7(2), 663-667.
- Han, P. dkk. 2019. Analisis Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Karyawan Di Sekolah EN Mandarin Medan. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 4(2), 26-43.
- Harahap, S. dkk. 2022. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan. *Jurnal Ekonomi Rabbani*, 2(1), 188-197.
- Harahap, Fialy dan Satria Tirtayasa. 2020. Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 120-135.
- Hardani, dkk. 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Hasanah, Uswatun dan Suharnomo. 2016. Pengaruh Time Demands Of Work Terhadap Kepuasan Kerja, Stress Kerja dan Turnover Intention Karyawan. *Diponegoro Journal Of Management*, 5(3), 1-12.
- Hendiyani, “Menparekraf Paparkan Penyerapan Pagu Anggaran Tahun 2022”, <https://kemenparekraf.go.id/berita/siaran-pers-menparekraf-paparkan-penyerapan-pagu-anggaran-tahun-2022-di-hadapan-komisi-x-dpr-ri> (11 Mei 2023).
- Hussain, Sabbor dan John Diaz. 2020. *Determinants Of Employee Job Satisfaction: Evidence From The University Of Karachi, Pakistan*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(2), 168-171.

- Ihsan, N. dkk. 2022. Pengaruh Kompensasi Finansial, Promosi Jabatan dan Rekan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Excel Mitra Telecomindo Cabang Mataram. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(12), 5550-5557.
- Indrasari, Meithiana. 2017. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Irma, Ade dan Muhammad Yusuf. 2020. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 253-258.
- Malik, Adam. 2018. *Pengantar Statistika Pendidikan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Maryatmi, Anastasia Sri. 2021. *Well Being Di Dunia Kerja*. Purwokerto: CV. Pena Persada.
- Monde, J. dkk. 2022. Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Ratahan. *Productivity*, 3(2), 187-192.
- Norfai. 2020. *Manajemen Data Menggunakan SPSS*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan.
- Purnomo, Rochmat Aldy. 2016. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV Wade Group.
- Putra, Evan dan Lise Asnur. 2019. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di Premier Bakso Hotel By Lariz Padang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(2), 275-282.
- Saha, Lambodar dan Vineeta Agrawal. 2022. *An Analysis Of Employee Job Satisfaction Of Commercial Banks In Pune Region During Covid-19 Pandemic*. *Journal Of Education*, 25(3), 59-70.
- Setiorini, Amanda. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Pengunduran Diri Karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 4(2), 139-148.
- Sholikhah, Amiroton. 2016. Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif. *Komunika*, 10(2), 342-362.
- Sukendra, Komang dan Surya Atmaja. 2020. *Instrumen Penelitian*. Denpasar: Mahameru Press.
- Sumathi, K. dkk. 2020. *Employee Job Satisfaction at Organized Retails*. *Internasional Journal of Management*, 7(4), 36-43.
- Sunyoto, Danang dan Wagiman. 2023. *Memahami Teori-Teori Yang Membahas Motivasi Kerja*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.

- Syarief, Faroman, dkk. 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Tripathi, Nupur dan Bharti Shukla. 2019. *A Study On Employee Job Satisfaction In Retail Sector Of Gorakhpur. International Conference on Latest Innovation in Engineering Science and Management*, 5(3), 1140-1152.
- Tsauri, Sofyan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: STAIN Jember Press.
- Yuananda, Rifki dan Hanum Indriati. 2022. Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Manna Kampus (Mirota Kampus) C. Simanjuntak Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 19(2), 205-214.
- Yustita, D. dkk. 2023. Evaluasi Kualitas Pelayanan Hotel terhadap Kepuasan Tamu Menggunakan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(1), 33-41.