

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH EMPLOYEE ENGAGEMENT
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI HOTEL
NIKKO BALI BENOA BEACH



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Yana Asta Wiguna

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH EMPLOYEE ENGAGEMENT
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI HOTEL
NIKKO BALI BENOA BEACH



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Yana Asta Wiguna

NIM 2115834063

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH EMPLOYEE ENGAGEMENT
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI HOTEL
NIKKO BALI BENOA BEACH

Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi
Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Yana Asta Wiguna

NIM 2115834063

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Pertama dan terpenting, terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas restu dalam menyelesaikan skripsi dengan judul *Analisis Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Nikko Bali Benoa Beach*. Skripsi merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Diucapkan terimakasih, kepada pihak-pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini sebagai berikut.

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Politeknik Negeri Bali;
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, untuk arahan dan pedoman selama masa studi penulis;
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, atas arahan dan pedoman selama studi penulis;
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, SH., SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini;

5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan bimbingan, pemberian arahan, dan dukungan juga memberikan saran untuk menyelesaikan usulan ini;
6. Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan bimbingan, pemberian arahan, dan dukungan juga memberikan saran untuk menyelesaikan usulan ini;
7. Para Dosen Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata atas segala pengetahuan, keterampilan, bimbingan serta masukan yang konstruktif selama ini diberikan;
8. Manajemen Hotel Nikko Bali Benoa Beach yang telah mengizinkan melakukan penelitian ini; dan
9. Saya juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Diharapkan pada seluruh pihak memberikan kritik dan saran secara konstruktif. Hal ini demi pengembangan penelitian dibidang pariwisata agar kedepannya dapat memberikan rekomendasi secara ilmiah terhadap permasalahan-permasalahan kepariwisataan yang terjadi.

Penulis

I Komang Yana Asta Wiguna

ABSTRAK

Asta Wiguna, I Komang Yana. (2025). *Analisis Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Nikko Bali Benoa Beach*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. dan Pembimbing II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M.

Kata kunci: *Employee Engagement*, Kepuasan Kerja, Hotel, Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Nikko Bali Benoa Beach. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya indikasi menurunnya semangat dan partisipasi karyawan dalam bekerja yang terlihat dari banyaknya karyawan yang pulang mendahului sebelum jam kerja berakhir yang menandakan bahwa karyawan belum terlibat penuh dengan pekerjaan mereka. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 orang karyawan permanen dari berbagai departemen. Variabel dependen dari penelitian ini adalah *employee engagement* dan kepuasan kerja sebagai variabel independen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, secara keseluruhan *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan yang dilihat dari besaran nilai koefisien korelasi sebesar 0,736 dan nilai signifikansi 0,001 yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi keterlibatan karyawan dalam bekerja maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil uji *R Square* diperoleh nilai sebesar 0,542 yang menunjukkan yang menunjukkan bahwa sebesar 54,2 % variasi dalam variabel *Employee Engagement* (X) dapat menjelaskan variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y) di Hotel Nikko Bali Benoa Beach, menyisakan sebesar 45,8 % yang dapat dijelaskan dengan variabel-variabel lain. Temuan dari penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen hotel dalam merancang strategi peningkatan keterlibatan karyawan guna menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Penelitian ini menyarankan untuk menggunakan variabel tambahan yang mungkin dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan, seperti budaya organisasi, gaya kepemimpinan, *work life balance*, dan kompensasi.

ABSTRACT

Asta Wiguna, I Komang Yana. (2025). Analysis of the Effect of Employee Engagement on Employee Job Satisfaction at Nikko Bali Benoa Beach Hotel. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and examined by Supervisor I: Ni Ketut Bagiastuti SH., M.H. and Supervisor II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M.

Keywords: Employee Engagement, Job Satisfaction, Hotel, Simple Linear Regression Analysis

This study aims to analyse the extent of employee engagement's influence on employee job satisfaction at Hotel Nikko Bali Benoa Beach. This study was motivated by indications of declining employee morale and participation in work, as evidenced by the large number of employees leaving before the end of the workday, indicating that employees are not fully engaged in their work. This study employs a quantitative approach using simple linear regression analysis. The sample consists of 75 permanent employees from various departments. The dependent variable in this study is employee engagement, and job satisfaction is the independent variable. The results of this study indicate that, overall, employee engagement has a positive and significant effect, as seen from the correlation coefficient value of 0.736 and the significance value of 0.001, indicating that the higher the level of employee engagement in their work, the higher the level of employee job satisfaction. Based on the R Square test results, a value of 0.542 was obtained, indicating that 54.2% of the variation in the Employee Engagement variable (X) can explain the Employee Job Satisfaction variable (Y) at Hotel Nikko Bali Benoa Beach, leaving 45.8% that can be explained by other variables. The findings of this study are expected to serve as a reference for hotel management in designing strategies to enhance employee engagement, thereby creating a harmonious and productive work environment. This study suggests incorporating additional variables that may influence employee job satisfaction, such as organisational culture, leadership style, work-life balance, and compensation.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 <i>Employee Engagement</i>	10
2.1.1 Dimensi dari <i>Employee Engagement</i>	10
2.2 Kepuasan Kerja	11
2.2.1 Dimensi dari Kepuasan kerja.....	12
2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	13
2.4 Hipotesis.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	16
3.2 Objek Penelitian	16
3.3 Identifikasi Variabel.....	17
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	17
3.4.1 <i>Employee Engagement</i>	17
3.4.2 Kepuasan Kerja	18
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5.1 Jenis Data.....	23
3.5.2 Sumber Data.....	23

3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	24
3.6.1 Populasi	24
3.6.2 Sampel	24
3.7 Pengumpulan Data	25
3.8 Metode Analisis Data	27
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	27
3.8.2 Uji Kelayakan Instrumen	27
3.8.3 Analisis Korelasi Sederhana	28
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	29
3.8.5 Uji Hipotesis/uji t (parsial)	30
3.8.6 Pemodelan Analisis Regresi Linier Sederhana	31
3.8.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	32
4.1.1 Sejarah Berdirinya Hotel Nikko Bali Benoa Beach	33
4.1.2 Fasilitas Hotel Nikko Bali Benoa Beach	34
4.1.3 Struktur Organisasi Hotel Nikko Bali Benoa Beach	40
4.1.4 Struktur Organisasi Human Resources Department	40
4.2 Penyajian Hasil-hasil Penelitian	42
4.2.1 Karakteristik Responden	42
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif	44
4.2.3 Uji Instrumen dan Uji Asumsi Klasik	56
4.2.4 Uji Hipotesis/uji t (parsial)	61
4.2.5 Pemodelan Analisis Regresi Sederhana	61
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.2.7 Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah karyawan yang mendahului pulang pada Oktober-Desember 2024.....	2
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Employee Engagement	18
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Kerja (Y)	20
Tabel 3.3 Jumlah karyawan pemanen di Hotel Nikko Bali Benoa Beach	24
Tabel 3.4 Kelompok interval dalam skala likert.....	26
Tabel 4.1 Informasi luas kamar di Hotel Nikko Bali Benoa Beach	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	42
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Kerja	44
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap <i>Employee Engagement</i>	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Korelasi Sederhana.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas.....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedasitas	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Deteminasi (R^2)	62

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

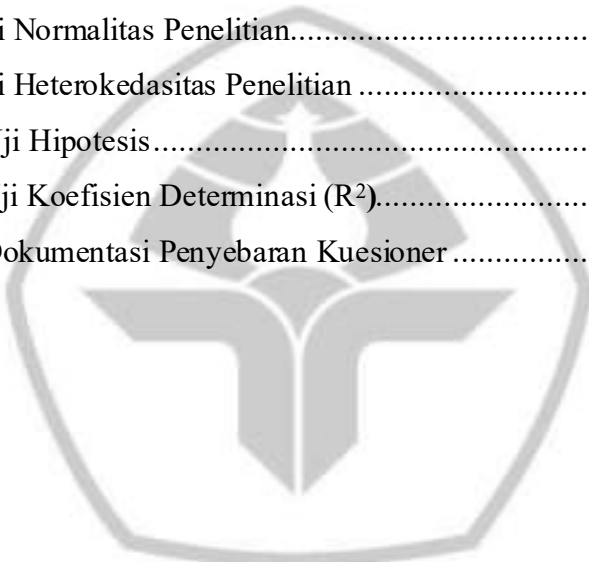
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel Nikko Bali Benoa Beach.....	16
Gambar 4. 1 Hotel Nikko Bali Benoa Beach	32
Gambar 4.2 Nagisa Japanese Restaurant	35
Gambar 4.3 Giorgio Italian Restaurant.....	35
Gambar 4.4 Bali Luna Restaurant	36
Gambar 4. 5 Grand Benoa Resto.....	36
Gambar 4.6 The Spa.....	37
Gambar 4.7 Gym Centre.....	37
Gambar 4.8 Aloha Pool Bar.....	38
Gambar 4.9 Cening Kids Club.....	38
Gambar 4.10 Mandalika meeting room	39
Gambar 4.11 Winangsia meeting room.....	39
Gambar 4.12 Penida meeting room.....	39
Gambar 4.13 Struktur Organisasi Hotel Nikko Bali Benoa Beach	40
Gambar 4.14 Struktur Organisasi Human Resources Department.....	40

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian.....	77
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 3 : Tabulasi Data Kuesioner.....	83
Lampiran 4 : Uji Validitas Instrumen.....	84
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas Penelitian.....	85
Lampiran 6 : Uji Korelasi Sederhana.....	87
Lampiran 7 : Uji Linearitas Penelitian.....	87
Lampiran 8 : Uji Normalitas Penelitian.....	88
Lampiran 9 : Uji Heterokedasitas Penelitian.....	88
Lampiran 10 : Uji Hipotesis.....	88
Lampiran 11 : Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	89
Lampiran 12 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	89



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan organisasi di sektor perhotelan sangat bergantung pada pengelolaan sumber daya manusia (SDM) termasuk aspek perekrutan, pelatihan, penilaian kinerja, kompensasi, serta kesehatan dan keselamatan kerja. (Arraniri, 2021). Sumber daya manusia merupakan elemen kunci yang menentukan pencapaian tujuan dan keberlangsungan operasional perusahaan (Satria & Nurawaliya, 2024). Karyawan sebagai bagian dari sumber daya manusia dalam suatu perusahaan akan berupaya secara optimal untuk mencapai kepuasan kerja yang diharapkan serta memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Fajrin & Prahiawan, 2024).

Target perusahaan itulah yang menyebabkan Hotel Nikko Bali Benoa Beach dihadapkan pada tantangan besar untuk mempertahankan kualitas layanan yang tinggi di tengah persaingan yang sengit. Dina & Indriyana (2022), menjelaskan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan kerja karyawan. Karyawan dengan kepuasan kerja tinggi umumnya memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya dan menunjukkan antusiasme dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Saputra, 2021).

Fakta menunjukkan bahwa selama periode Oktober hingga Desember 2024, terjadi permasalahan yaitu maraknya karyawan yang pulang lebih awal sebelum jam kerja berakhir.

Berdasarkan *Attendance record* karyawan, tercatat 54 orang pada bulan Oktober, 36 orang di bulan November, dan 29 orang di bulan Desember yang melakukan tindakan ini. Jika dibandingkan dengan total jumlah karyawan tetap yang berjumlah 75 orang, angka ini tergolong tinggi dan menunjukkan kecenderungan perilaku kerja yang tidak ideal.

Tabel 1.1 Jumlah karyawan yang mendahului pulang pada Oktober-Desember 2024

Bulan Oktober		Bulan November		Bulan Desember	
Departemen	Jumlah Orang	Departemen	Jumlah Orang	Departemen	Jumlah Orang
Housekeeping	12	Housekeeping	8	Housekeeping	4
F&B Service	14	F&B Service	11	F&B Service	9
F&B Product	12	F&B Product	5	F&B Product	6
Front Office	4	Front Office	4	Front Office	1
Engineering	9	Engineering	6	Engineering	7
Accounting	3	Accounting	2	Accounting	2
Security	0	Security	0	Security	0
Sales & Marketing	0	Sales & Marketing	0	Sales & Marketing	0
Spa	0	Spa	0	Spa	0
Human Resources	0	Human Resources	0	Human Resources	0
Total	54	Total	36	Total	29

Sumber: *Attendance record* karyawan, 2024

Tabel 1.1 menyajikan data mengenai jumlah karyawan yang keluar dari lingkungan kerja sebelum waktu kerja resmi berakhir dalam kurun waktu Oktober hingga Desember 2024. Meskipun jumlahnya cenderung menurun dari bulan ke bulan, pola ini mencerminkan adanya ketidakdisiplinan yang terjadi secara berulang dan tidak dapat dianggap sebagai kebetulan semata. Perilaku tersebut merupakan pelanggaran terhadap peraturan perusahaan dan mengindikasikan adanya permasalahan dalam manajemen sumber daya manusia. Departemen

Housekeeping, F&B Service, dan F&B Product yang diketahui memiliki beban kerja paling tinggi menjadi penyumbang terbanyak dalam fenomena ini

Hasil observasi dan wawancara dengan *Human Resources Manager*. Diperoleh informasi bahwa para kepala departemen kerap melaporkan maraknya karyawan yang pulang sebelum jam kerja berakhir. Namun, hingga saat ini, penyebab pasti dari fenomena tersebut belum dapat diidentifikasi secara jelas.

Karyawan di sektor hospitaliti seharusnya menunjukkan keterlibatan kerja yang optimal, hadir secara konsisten selama jam kerja, antusias dalam memberikan layanan, dan memiliki dedikasi terhadap peran dan tanggung jawabnya (Robbins & Judge, 2019). Tingginya kepuasan kerja umumnya tercermin dari rendahnya tingkat absensi tanpa alasan yang jelas dan minimnya perilaku meninggalkan pekerjaan sebelum waktunya.

Sebagai solusi awal, pihak manajemen hotel sebenarnya telah melakukan beberapa upaya, seperti meningkatkan pengawasan jam kerja dan memberikan arahan langsung melalui *supervisor*. Upaya ini dilakukan untuk mengurangi frekuensi karyawan yang pulang mendahului jam kerja. Namun, langkah-langkah tersebut belum cukup efektif dalam meningkatkan motivasi dan *employee engagement*.

Selain itu, hasil studi dokumen dilihat dari arsip yang ada selama dua tahun terakhir, manajemen hotel tidak melaksanakan pelatihan kerja rutin yang seharusnya menjadi media peningkatan keterampilan dan motivasi kerja. Pelatihan kerja secara berkala sangat penting untuk memperbaharui pengetahuan dan

keterampilan karyawan, terutama dalam industri perhotelan yang menuntut kualitas pelayanan tinggi. Ramadhani *et al.* (2024) menyebutkan bahwa pelatihan dan pengembangan karier memiliki peranan penting dalam meningkatkan keterlibatan dan kepuasan kerja karyawan.

Muchibi *et al.* (2022) juga mengemukakan dalam penelitiannya bahwa pengembangan karier memberikan dampak positif dan signifikan terhadap tingkat *employee engagement* di lingkungan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa ketiadaan program pengembangan karier di Hotel Nikko Bali Benoa Beach berpotensi menjadi salah satu faktor utama penyebab rendahnya keterlibatan dan kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian, perlu adanya perhatian khusus dari manajemen hotel dalam merancang program pelatihan dan pengembangan karier secara berkelanjutan.

Manajemen dalam implementasinya menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan anggaran untuk program pengembangan SDM, tidak adanya sistem *reward* dan *recognition* yang jelas seperti penghargaan bagi karyawan berprestasi (*Most Valuable Person*) yang dilakukan secara partisipatif. Kondisi ini semakin memburuk akibat kurangnya wadah komunikasi bagi karyawan untuk menyampaikan aspirasi, yang menyebabkan hambatan dalam penyaluran keluhan atau saran. Akibatnya, muncul ketidaksesuaian antara harapan karyawan dengan kebijakan atau tindakan nyata dari pihak manajemen. Juba (2024), menyatakan bahwa kurangnya partisipasi karyawan dalam proses pengambilan keputusan dapat menurunkan *employee engagement*.

Penelitian sebelumnya memang sudah banyak membahas hubungan antara *employee engagement* dan kepuasan kerja di berbagai sektor, seperti di perusahaan jasa, manufaktur, dan kantor pemerintahan (Samud *et al*, 2021; Putri & Hermiati, 2023; Chaeria, 2024). Namun, penelitian yang secara khusus fokus pada industri perhotelan di Bali, terlebih di Hotel Nikko Bali Benoa Beach, masih sangat terbatas. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada konteks spesifiknya yang dilakukan di sektor perhotelan Bali dengan mengangkat kasus aktual yang sedang dihadapi hotel.

Penelitian ini penting untuk dilakukan, karena persaingan yang ketat Hotel Nikko Bali Benoa Beach dihadapkan dengan permasalahan terkait penurunan kepuasan kerja karyawan. Jika manajemen tidak mengetahui bagaimana kepuasan kerja dipengaruhi oleh *employee engagement*, manajemen akan kesulitan untuk membuat rencana praktis guna meningkatkan kepuasan karyawan di tempat kerja. Keterlambatan dalam menangani permasalahan ini berpotensi menurunkan standar pelayanan dan merugikan reputasi hotel.

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menelusuri hubungan antara *employee engagement* dan kepuasan kerja pada karyawan Hotel Nikko Bali Benoa Beach. Studi ini juga bertujuan untuk mengisi kekosongan literatur yang masih terbatas terkait hubungan kedua variabel tersebut dalam konteks industri perhotelan di Bali. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan bukti empiris yang signifikan dalam mendukung perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia.

Metode regresi linier sederhana diterapkan dalam studi ini untuk mengukur sejauh mana *employee engagement* (X) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y). Metode tersebut dipilih karena dapat mengukur besarnya pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada karyawan tetap Hotel Nikko Bali Benoa Beach serta didukung oleh referensi pustaka yang relevan.

Temuan dalam penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh manajemen Hotel Nikko Bali Benoa Beach sebagai landasan dalam merumuskan kebijakan strategis yang bertujuan untuk meningkatkan semangat kerja serta produktivitas karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan turut memperkaya literatur di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam ranah industri perhotelan, dengan menekankan peran krusial *employee engagement* sebagai faktor utama dalam mendorong kepuasan kerja karyawan.

Kontribusi penelitian ini diharapkan mampu mendorong peningkatan tingkat kepuasan kerja karyawan melalui pemahaman yang lebih dalam terhadap pentingnya *employee engagement* di lingkungan kerja. Peningkatan kepuasan kerja ini akan berdampak positif terhadap kinerja individu dan kualitas pelayanan kepada tamu, yang menjadi elemen penting dalam industri perhotelan. Secara lebih luas, hal tersebut juga berpotensi memperkuat posisi kompetitif hotel di tengah persaingan industri perhotelan di Bali yang terus berkembang.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang diuraikan sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Nikko Bali Benoa Beach?
2. Seberapa besar pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Nikko Bali Benoa Beach?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Nikko Bali Benoa Beach dan apa dampaknya terhadap kinerja perusahaan;
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Nikko Bali Benoa Beach.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai hubungan antara *employee engagement* dan kepuasan kerja, termasuk implikasi yang ditimbulkan dari hubungan tersebut. Melalui analisis terhadap pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja, studi ini turut memperkuat landasan teoritis yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki keterlibatan

tinggi dalam pekerjaan cenderung menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang lebih besar;

- b. Peluang untuk penelitian lebih lanjut mengenai budaya organisasi, lingkungan kerja, dan gaji, di antara faktor-faktor lainnya, bisa muncul dari temuan studi ini dan menyelidiki pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan. Studi tambahan, khususnya yang membahas masalah kepuasan kerja karyawan, bisa dikembangkan berdasarkan temuan studi ini;
- c. Penelitian ini bisa menambah literatur tentang manajemen sumber daya manusia, khususnya di industri perhotelan terkait betapa pentingnya *employee engagement* sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Hotel Nikko Bali Benoa Beach

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang bersifat praktis bagi manajemen Hotel Nikko Bali Benoa Beach, khususnya dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif guna mendorong peningkatan keterlibatan serta kepuasan karyawan secara berkelanjutan. Dengan mengetahui lebih banyak tentang hal-hal yang memengaruhi kepuasan kerja, diharapkan pihak manajemen mampu merumuskan strategi yang lebih efektif guna membentuk suasana kerja yang kondusif, sehingga dapat mendorong peningkatan kinerja dan kepuasan kerja karyawan.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang peran *employee engagement* terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Nikko Bali Benoa Beach, yang berdampak pada produktivitas dan retensi. Selain memberikan kontribusi teoritis, hasil penelitian ini juga dapat diterapkan dalam praktik nyata. Dengan demikian, penelitian ini membantu peneliti merumuskan strategi manajemen yang lebih efektif.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Nikko Bali Benoa Beach, dengan ruang lingkup mencakup dimensi semangat, dedikasi, dan keterlibatan penuh. Studi ini juga bertujuan untuk mengukur seberapa besar keterlibatan kerja berperan dalam membentuk kepuasan kerja karyawan di hotel Hotel Nikko Bali Benoa Beach. Penelitian ini dibatasi pada responden yang merupakan karyawan tetap dari berbagai divisi di Hotel Nikko Bali Benoa Beach.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada seluruh karyawan permanen yang berjumlah 75 orang. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif tanpa memeriksa elemen kualitatif yang mungkin memengaruhi kinerja karyawan di Hotel Nikko Bali Benoa Beach. Oleh karena itu, temuan penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih spesifik tentang korelasi antara *employee engagement* dan kepuasan kerja karyawan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *employee engagement* terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Nikko Bali Benoa Beach. Hasil uji parsial menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($<0,05$) dengan nilai *t*-hitung sebesar 9,290 yang melebihi nilai *t*-tabel (1,993), sehingga H_0 ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan karyawan dalam pekerjaan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan. Aspek-aspek *employee engagement* seperti *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (keterlibatan penuh) berkontribusi dalam membentuk persepsi positif karyawan terhadap pekerjaan mereka, sehingga mendorong terciptanya kondisi kerja yang lebih menyenangkan dan bermakna.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan, bahwa *employee engagement* memberikan dampak sebesar 54,2% terhadap kepuasan kerja karyawan yang diperoleh dari nilai *R Square* sebesar 0,542. Hal ini menunjukkan lebih dari setengah tingkat kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh sejauh mana karyawan terlibat dalam pekerjaan. Sementara itu, sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *employee engagement* memiliki peran yang substansial dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di lingkungan perhotelan, khususnya di Hotel Nikko Bali Benoa Beach.

5.2 Saran

Disarankan bahwa *employee engagement* dapat ditingkatkan melalui strategi yang praktis dan berdampak langsung. Salah satunya adalah program rotasi tugas ringan di divisi operasional seperti Housekeeping dan F&B Service yang dilakukan setiap dua bulan. Rotasi ini melibatkan pertukaran tugas sejenis antar karyawan dalam satu departemen, seperti berpindah dari tugas kamar ke area publik (Housekeeping), atau dari bar ke restaurant (F&B Service), guna mengurangi kejenuhan, memperluas keterampilan, dan meningkatkan keterlibatan psikologis.

Pelatihan teknis singkat antar karyawan (*peer coaching*) yang dilakukan secara rutin dapat memperkuat hubungan kerja antar karyawan. Kegiatan ini dipimpin oleh karyawan senior pada awal minggu dan difokuskan pada berbagi praktik kerja, prosedur operasional, serta tips pelayanan tamu. Cara ini terbukti dapat meningkatkan kerja sama tim dan memperkuat dimensi *co-workers* yang masih tergolong rendah.

Manajemen juga disarankan mengaktifkan kembali pelatihan kerja bulanan, dengan materi *soft skills* seperti komunikasi, kerja sama tim, dan *mindfulness*. Selain itu, pelatihan berbasis kolaborasi seperti *creative towel folding*, *table setting competition*, dan simulasi kerja tim dalam kondisi jam sibuk dapat memperkuat kerja sama antar karyawan sekaligus menambah variasi dalam pekerjaan. Kegiatan ini tidak hanya membangun kompetensi, tetapi juga menciptakan suasana kerja yang lebih dinamis dan menyenangkan.

Sistem penghargaan bulanan (*Most Valuable Person*) juga perlu diperbaiki menjadi lebih partisipatif dan transparan. Proses nominasi dan voting dapat dilakukan melalui *google form* dengan kriteria yang jelas, seperti kedisiplinan, inisiatif, kerja tim, dan kualitas layanan. Hasilnya diumumkan secara terbuka dan disertai alasan pemilihan. Selain itu, peran simbolis seperti mewakili tim dalam forum bulanan dapat memperkuat makna penghargaan tersebut.

Sebagai sarana komunikasi dua arah, perusahaan disarankan mengadakan *monthly town hall meeting* yang melibatkan perwakilan seluruh departemen. Forum ini dapat diperkuat dengan kotak ide digital (*google form* atau *qr code*) untuk menampung masukan karyawan secara anonim. Setiap saran yang masuk perlu dibahas dan ditindaklanjuti oleh tim HR sebagai bentuk keterbukaan dan akuntabilitas manajemen.

Seluruh strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan keterlibatan dan kepuasan kerja secara menyeluruh, serta secara khusus menekan fenomena karyawan yang sering meninggalkan tempat kerja sebelum waktunya, yang muncul akibat rendahnya keterlibatan psikologis dan rasa memiliki terhadap organisasi.

Penelitian ini memiliki kelebihan pada penggunaan metode kuantitatif yang sistematis dan relevansi data lapangan yang kuat, karena melibatkan karyawan tetap sebagai responden utama. Namun demikian, cakupan penelitian yang terbatas pada satu hotel menjadi salah satu keterbatasan, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, variabel yang dikaji masih terbatas dan

belum mencakup faktor penting lainnya seperti gaya kepemimpinan atau budaya organisasi.

Selanjutnya, penelitian sejenis disarankan untuk mencakup beberapa hotel dengan karakteristik berbeda, menggunakan pendekatan mixed methods agar dapat menggali aspek kualitatif lebih dalam. Penambahan variabel seperti *organizational commitment*, *job stress*, atau *turnover intention*, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, *work life balance*, dan kompensasi. juga dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap perilaku kerja dalam industri perhotelan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Allen Natalie J, Caesens Gaetane, Chapman Geoffrey, Diefendorff James M, Florentino Nicole L., Glerum David R., Gruman Jamie A., Halvorsen Beni, Judge Timothy A, Kenworthy Megan E, Klein Howard J., Lee Hyung-Jung, Maniezki Alice, Martinez-Tur Vicente, Moliner Carolina, Nikolic Brad, Nolan Megan T, Notari Catrina, Park Hee Man, Zhang Shuxia (Carrie). (2021). *Essentials of Job Attitudes and Other Workplace Psychological Construct* (Sessa Valerie I. & Bowling Nathan A., Eds.). Routledge.
- Alwy Yusuf, M., Abraham, A., Rukmana, H., Negeri Makassar, U., Pettarani, J. A., Rappocini, K., Makassar, K., & Selatan, S. (2024). Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda Beserta Penerapannya. *Journal on Education*, 06(02).
- Anno, E. F. (2025). Effect of Leadership and Management Inefficiencies on Employee Motivation and Engagement in Community-Based Organizations in Turkana, Kenya. In *IRASS Journal of Arts, Humanities and Social Sciences Abbreviate Title-IRASS J Arts Humanit Soc Sci ISSN* (Vol. 2, Issue 5). <https://irasspublisher.com/journal-details/IJAHSS>
- Arraniri, I., Firmansyah, H., Wiliana, E., Setyaningsih, D., Susiati, A., Megaster, T. & Arif, M. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Penerbit Insania.
- Byrne, Z. S. (2022). *Understanding Employee Engagement Theory, Research, and Practice (Applied Psychology Series)* (2nd ed.). Routledge.
- Chaeria, A. A. (2024). PENGARUH WORK LIFE BALANCE, EMPLOYEE ENGAGEMENT, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PT TRANSCOSMOS INDONESIA WILAYAH JAKARTA. In *Journal of Young Entrepreneurs* (Vol. 3, Issue 2). <https://ejournal.upnvj.ac.id/index.php/jye>
- Chanana, N., & Sangeeta. (2021). Employee engagement practices during COVID-19 lockdown. *Journal of Public Affairs*, 21(4). <https://doi.org/10.1002/pa.2508>
- Czernecki, K., Graczyk, M., Nowicki, G., & Ślusarska, B. (2024). Work engagement of nurses in palliative care — a validation study of the UWES scale-9 and selected socio-demographic and professional determinants. *Palliative Medicine in Practice*. <https://doi.org/10.5603/pmp.100394>
- Dina, N., & Indriyana, D. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS TERHADAP KEPUASAN KERJA*.
- Elloso, J. P., & Ylagan, A. D. (2024). Psychological empowerment, work engagement and job satisfaction among hotel employees in CALABARZON: Basis for human resource management framework.

- International Journal of Research Studies in Management*, 12(9).
<https://doi.org/10.5861/ijrsm.2024.1243>
- Fajrin, A., & Prahiawan, W. (2024). *PENGARUH STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (MSDM), KEPEMIMPINAN PELAYANAN, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA (Studi Pada PT Cilegon Fabricators)*. 06(2), 193–215.
- Gustiana, R. (2022). *PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SUATU KAJIAN LITERATUR REVIEW ILMU MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA)*. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i6.1107>
- Indriyana, E., & Setyaningrum, R. P. (2023). Pengaruh Employee Engagement dan Emotional Intelligence Terhadap Job Satisfaction di Mediasi Organizational Trust pada Pegawai Kantor Kecamatan Cikarang Barat. *Journal Of Social Science Research*, 3.
- Irfan, M., Lewangka, O., & Amar, Y. (2022). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior as a Variable Mediation at Pt. Borwita Citra Prima Makassar. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship (HJABE)*, 5(2), 2022.
- Jiang, Z., Newman, A., Schwarz, G., & Le, H. (2023). Perceived Red Tape and Precursors of Turnover: the Roles of Work Engagement and Career Adaptability. *Journal of Business and Psychology*, 38(2), 437–455.
<https://doi.org/10.1007/s10869-022-09834-y>
- Johanes, Enardy (2021) Pengaruh employee engagement dan job satisfaction terhadap turnover intention karyawan generasi milenial di wilayah Jakarta
- Juba, O. O. (2024). Medicine and Nursing Practice ISSN. *International Journal of Health*, 6(4), 12–27. www.carijournals.org
- Justina, I., Kalu, A., Chiegeonu, M., & Nkechi Caroline, N. (2024). *INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT RESEARCH*. <https://journals.unizik.edu.ng/ijbmr>
- Kandel, M., Timilsina, J., & Jung Basnet, B. (2025). *The Influence of Compensation and Recognition on Employee Performance: Insights from Nepal's Manufacturing Sector*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14697785>
- Lagramada, R. R., & Cabaguig, J. M. (2025). Influence of Career Well-Being on Employee Engagement of Hotel Employees in Eastern Samar, Philippines. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4375–4380. <https://doi.org/10.38124/ijisrt/25apr434>
- Lee, C. C., Yeh, W. C., Yu, Z., & Tsai, T. H. (2022). The impacts of supervisor support, role perception, and emotional exhaustion on the turnover intentions of real estate brokers. *Scandinavian Journal of Management*, 38(4), 101227. <https://doi.org/10.1016/J.SCAMAN.2022.101227>

- Luthans, Fred. (2011). *Organizational behavior: an evidence-based approach*. McGraw-Hill Irwin.
- Men, L. R., & Yue, C. A. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public Relations Review*, 45(3). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001>
- Muchibi, W. M., Mutua, S. M., & Juma, D. (2022). Influence of career development on employee engagement in the public health sector in Kenya. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 4(1), 297–327. https://iajournals.org/articles/iajhrba_v4_i1_297_327.pdf
- Munparidi, & Sayuti, A. J. (2020). Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 1(1).
- Niroula, P. (2025). Generation Gap and Work Engagement in Local Governments: Unraveling the Experience of Chief Administrative Officers. *Journal of Management and Development Studies*, 33, 37–56. <https://doi.org/10.3126/jmds.v33i1.78771>
- Novie, K. M., Antara, H., Karyawan, K., Organisasi, B., Kerja, S., Karyawan, K., Amalia, A., & Novie, M. (2023). Hubungan antara Keterlibatan karyawan, Budaya Organisasi dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *NEMR*, 1(1), 11–23. <https://journal.unusida.ac.id/index.php/nemr/>
- Nurhandayani, A. (2022). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja*. 2. <https://jurnal.smartindo.org/index.php/ekobil>
- Petrella, C. N. (2024). *Evaluating Staff Turnover and Retention in Malta's 5 Star Hotels*.
- Rahayu, S., & Dahlia, D. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. *Jesya*, 6(1), 370–386. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.925>
- Rahmadhani, N. P., & Priyanti, Y. (2022). Konsep Dasar Kepuasan Kerja: Sebuah Tinjauan Teori. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebmak)*, 1(1).
- Ramadhani, F., Gistituati, N., Irsyad, & Sulastri. (2024). Pengembangan Karir Guru di SMK Negeri Se-Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>

- Saks, A. M. (2022). Caring human resources management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, 32(3). <https://doi.org/10.1016/j.hrmmr.2021.100835>
- Samud, M. S., Johnly, R., Ventje, P., Program, T., & Bisnis, S. A. (2021). Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Productivity*, 2(3).
- Saputra, A. A. (2021). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Technomedia Journal*, 7(1), 68–77. <https://doi.org/10.33050/tmj.v7i1.1755>
- Satria, R., & Nurawaliya, H. P. (2024). *THE INFLUENCE OF TRAINING AND HR DEVELOPMENT ON EMPLOYEE WORK PRODUCTIVITY AT PT ADVANCED ANALYTICS ASIA LABORATORIES PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SDM TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI PT ADVANCED ANALYTICS ASIA LABORATORIES*.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian pendidikan (kuantitatif, kualitatif, kombinasi, r&d dan penelitian tindakan kelas)* (A. Nuryanto, Ed.; 3rd ed.). Alfabeta.
- Villamin, P., Lopez, V., Thapa, D. K., & Cleary, M. (2025). ‘Why Did They Migrate Here’?: A Qualitative Descriptive Study Exploring Nurses’ Motivations for Migration and Regional Relocation. *Journal of Advanced Nursing*. <https://doi.org/10.1111/jan.16620>
- Waruwu Marinu. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7.
- Yuliawati, L. (2025). *Joy in the Job via Career Crafting: Konsep Dasar, Aplikasi, dan Arah ke Depan* (S. Bhaktiar, Ed.). CV Widina Bhakti Persada.
- Zakiah Maulidi Putri, & Hermiati, N. F. (2023). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kepuasan Kerja Yang Dimediasi oleh Work-Life Balance Pada Perusahaan Optik Putra Sawargi Mandiri di Majalengka. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 602–610. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1095>
- Zayed, N. M., Rashid, M. M., Darwish, S., Faisal-E-alam, M., Nitsenko, V., & Anwarul Islam, K. M. (2022). The Power of Compensation System (CS) on Employee Satisfaction (ES): The Mediating Role of Employee Motivation (EM). *Economies*, 10(11). <https://doi.org/10.3390/economies10110290>