

SKRIPSI

**EVALUASI KEPUASAN KERJA KARYAWAN
LEMBONGAN ISLAND BEACH VILLA (LIBV) SEBAGAI
DASAR ACUAN THE LEMBONGAN TRAVELLER (TLT)
SEBAGAI MANAJEMEN BARU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Oleh:

NI PUTU SRI LESTARI

NIM: 1815744001

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**EVALUASI KEPUASAN KERJA KARYAWAN
LEMBONGAN ISLAND BEACH VILLA (LIBV) SEBAGAI
DASAR ACUAN THE LEMBONGAN TRAVELLER (TLT)
SEBAGAI MANAJEMEN BARU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Oleh:

NI PUTU SRI LESTARI

NIM: 1815744001

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Kerja Karyawan Lembongan Island Beach Villa (LIBV) sebagai Dasar Acuan The Lembongan Traveller sebagai Manajemen Baru
2. Penulis
- a. Nama : Ni Putu Sri Lestari
- b. NIM : 1815744002
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Proram Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 22 Agustus 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,



Ida Bagus Sanjaya, SE., MM

NIP.196307301989031002

Pembimbing II,



Dr. I Ketut Santra, M.Si

NIP. 196710211992031002

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI KEPUASAN KERJA KARYAWAN LEMBONGAN
ISLAND BEACH VILLA (LIBV) SEBAGAI DASAR ACUAN
THE LEMBONGAN TRAVELLER (TLT) SEBAGAI MANAJEMEN BARU

Oleh:

NI PUTU SRI LESTARI
NIM. 1815744001

Disahkan:

Ketua Penguji



Ida Bagus Sanjaya, SE.,MM
NIP.196307301989031002

Penguji I



Dra. Ni Ketut Narti, MM
NIP.196212311994032003

Penguji II



Ir. I Wayan Putrana, M.Agb
NIP.195712021989031001

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga



Dekan, Ketut Santra, M.Si.
NIP.196710211992031002

Badung, 22 Agustus 2022
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM.
NIP. 196808271993031002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Jangan menyerah sebelum kamu menyelesaikan apa yang kamu mulai dan
ketika kamu lelah ingatlah untuk siapa kamu berjuang

Persembahan :

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Evaluasi Kepuasan Kerja Karyawan Lembongan Island Beach Villa (LIBV) sebagai dasar Acuan The Lembongan Traveller (TLT) sebagai Manajemen Baru**” tepat pada waktunya. Atas terselesainya Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah dan Ibu; Bapak I Wayan Gama dan Ibu Ni Made Asri, serta adik I Nyoman Nusada Yasa yang telah mendukung, memotivasi, memberi semangat, memberi kasih sayang yang tulus, serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis.
2. Atasan saya Mr. Malcolm Ross Walker dan Mrs. Tania Louise Walker yang telah memberikan dukungan serta karyawan Lembongan Island Beach Villa yang telah mendukung penelitian ini dengan bersedia

3. diwawancarai secara sukarela, sehingga dapat memperlancar proses pembuatan skripsi ini.
4. Bapak Ida Bagus Sanjaya, SE., MM dan Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh kesabaran memberikan motivasi, saran dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Sahabat terbaik sekaligus para pejuang skripsi; Kristin, Pritha dan Elistya yang senantiasa mendukung, memotivasi, serta mendengarkan keluh kesah penulis selama penyelesaian skripsi ini.
6. Diri saya sendiri, yang telah mampu kooperatif dalam menyelesaikan skripsi ini sambil bekerja. Terimakasih karena tidak menyerah, selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya mampu membuktikan bahwa diri saya lebih dari yang saya bayangkan.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul : **Evaluasi Kepuasan Kerja Karyawan Lembongan Island Beach Villa (LIBV) sebagai dasar Acuan The Lembongan Traveller (TLT) sebagai Manajemen Baru** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya 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 dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Badung, 26 Juli 2022
Yang menyatakan,
POLITEKNIK NEGERI BALI



Ni Putu Sri Lestari
NIM.1815744001

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh The Lembongan Traveller (TLT) yang menjadi manajemen baru pada Lembongan Island Beach Villa (LIBV) dan dari hasil pengamatan peneliti terdapat hal – hal yang membuat karyawan LIBV merasakan ketidakpuasan kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil evaluasi dari kepuasan kerja karyawan LIBV sebelum dikelola oleh TLT serta upaya yang bisa dilakukan oleh TLT untuk menciptakan kepuasan kerja pada LIBV. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tiga cara yakni data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing/ verification*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, studi pustaka dan observasi. Pengumpulan data dengan cara wawancara (*In-Depth Interview*) ini dengan melibatkan enam informan berdasarkan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan enam indikator kepuasan kerja karyawan sesuai teori Wexley dan Yukl dengan hasil bahwa karyawan merasa kurang puas terhadap keenam indikator yakni kompensasi, supervisi, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, keamanan kerja dan promosi jabatan. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja yakni dengan meninjau beban kerja tiap karyawan untuk penyesuaian gaji, transparansi kalkulasi bonus atau *service*, meninjau beban kerja untuk merekrut karyawan baru, menjadwalkan rapat mingguan maupun *morning meeting*, menciptakan komunikasi yang lebih baik, posisi karyawan yang sesuai dengan keahlian, membuat kontrak kerja untuk karyawan dan juga melengkapi kekurangan alat-alat pendukung pekerjaan serta membuat sistem penilaian kinerja sebagai pendukung program promosi jabatan.

Kata Kunci : *Evaluasi, Kepuasan Kerja Karyawan, Indikator Kepuasan Kerja*

URUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This research was motivated by The Lembongan Traveler (TLT) who became the new management at Lembongan Island Beach Villa (LIBV) and from the observations of researchers there were things that made LIBV employees feel job dissatisfaction. The purpose of this study was to determine the results of the evaluation of job satisfaction of LIBV employee before being managed by TLT and the efforts that TLT could do to create job satisfaction at LIBV. This study uses qualitative methods in three ways, namely data reduction, data display and conclusion drawing/verification. Data collection techniques used in this study were interviews, library studies and observation. Data collection by means of interviews (In-Depth Interview) involving six informants based on purposive sampling technique. This study uses six indicators of employee job satisfaction according to Wexley and Yukl's theory with the result that employees feel dissatisfied with the six indicators, namely compensation, supervision, the work itself, co-workers, job security and promotion. The efforts that can be made to create job satisfaction are by reviewing the workload of each employee for salary adjustments, transparency of bonus or service calculations, reviewing the workload for recruiting new employees, scheduling weekly and morning meetings, creating better communication, better positioning of employees. in accordance with expertise, make work contracts for employees and also complete the lack of work support tools and create a performance appraisal system to support the promotion program.

Keywords: *Evaluation, Employee Job Satisfaction, Job Satisfaction Indicators*

JURISAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul : **Evaluasi Kepuasan Kerja Karyawan Lembongan Island Beach Villa (LIBV) sebagai dasar Acuan The Lembongan Traveller (TLT) sebagai Manajemen Baru** sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan, Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali.

Bersama ini penulis juga menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga skripsi ini selesai tersusun. Penulis menyadari sepenuhnya jika keberhasilan dan kelancaran penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali telah memberikan pengarahan dan kesempatan melakukan penelitian dalam upaya memenuhi persyaratan untuk

3. menyelesaikan Pendidikan Diploma IV, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali sekaligus sebagai dosen pembimbing II yang senantiasa dengan penuh kesabaran memberikan motivasi, saran dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang senantiasa memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan dan semangat selama Menyusun skripsi ini.
5. Bapak Ida Bagus Sanjaya, SE., MM selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
6. Mr. Malcolm Ross Walker dan Mrs. Tania Louise Walker selaku Direktur dan Komisaris The Lembongan Traveller tempat penulis bekerja yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bekerja sambil kuliah, serta telah banyak memberikan bimbingan, semangat, pengalaman baru hingga pengembangan diri.
7. Kepada *partner* Ni Ketut Setyawati selaku Manager Operasional TLT yang telah banyak membimbing, memberikan masukan dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Staff Lembongan Island Beach Villa yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pengalaman penulis dalam penulisan skripsi ini.

9. Kepada seluruh keluarga, terutama kedua orang tua, I Wayan Gama dan Ni Made Asri serta adik I Nyoman Nusada Yasa atas segala doa dan dukungannya kepada penulis.
10. Kepada sahabat penulis Elis, Kristin, Prita, Sivia, Indah dan Vira yang sangat banyak berkontribusi baik memberikan semangat, motivasi dan kontribusi serta mendengarkan keluh kesah penulis yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pengalaman penulis dalam penulisan skripsi ini.
11. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan.

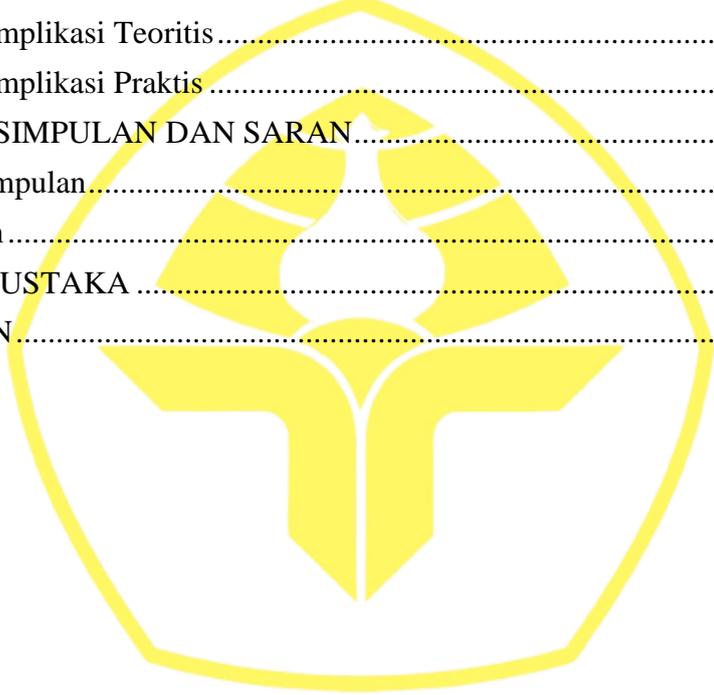
Badung, 26 Juli 2022

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Ni Putu Sri Lestari
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Telaah Teori	10
2.1.1. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.2. Pengertian Kepuasan Kerja	11
2.2 Penelitian Sebelumnya	19
2.3 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Tempat Penelitian	31
3.2 Obyek Penelitian	31
3.3 Sumber Data	32
3.4 Jenis Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33

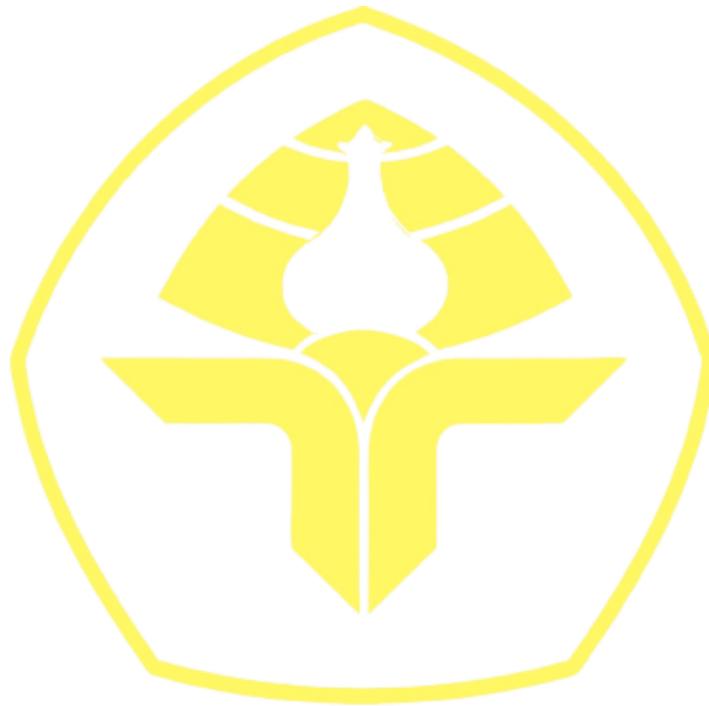
3.6 Teknik Analisis Data	34
3.7 Jadwal Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	37
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	53
4.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
4.2.2 Pembahasan	107
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	112
4.3.1 Implikasi Teoritis.....	112
4.3.2 Implikasi Praktis	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	120



**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Daftar Informan Penelitian.....	54
--	----



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

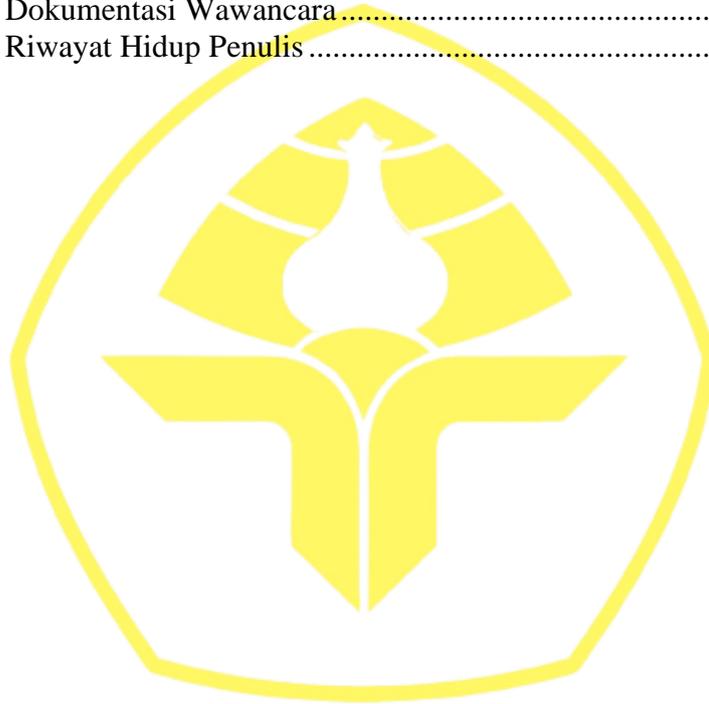
Gambar 1. 1 Kalender Booking LIBV Bulan Mei - Agustus 2022.....	3
Gambar 1. 2 Gambar Tabel Karyawan LIBV yang Mengundurkan Diri	4
Gambar 1. 3 Daftar Karyawan LIBV per 30 April 2022	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan.....	39
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Lembongan Island Beach Villa.....	46



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Bimbingan Skripsi.....	121
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara	123
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	126
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara.....	173
Lampiran 5 Riwayat Hidup Penulis	174



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis di sektor pariwisata sangat tinggi. Perkembangan ekonomi membuat bisnis penginapan banyak bermunculan. Oleh karena itu, untuk dapat bersaing, perusahaan perlu proaktif dan dapat memberikan jasa yang memuaskan para pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak terlepas dari peranan Sumber Daya Manusia (SDM). SDM memiliki peranan penting dalam upaya mencapai tujuan perusahaan sehingga perusahaan perlu memberikan perhatiannya terhadap pengelolaan SDM-nya.

SDM merupakan salah satu kunci kesuksesan dalam sebuah perusahaan. Pengelolaan SDM yang efektif dan efisien dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja baik perusahaan maupun karyawan. Adanya peningkatan produktivitas dan kinerja membuat perusahaan mudah mencapai tujuannya. Sehingga penting bagi perusahaan untuk memperhatikan faktor – faktor yang mempengaruhi produktivitas dan kinerja karyawan seperti misalnya kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung lebih

Month : July 2022

DATE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
DAY	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S
Villa 1	Marika Lynch			Louise Wolhuter			Linda - Owner stay															Incy Cornet Huism		Pina Macr							
Villa 2	Que Snod	Kim Janshen			Gavin			Julie	Caroline Orli		Amanda Teasedale										Cassandra		b Ijsbran								
Villa 3	Peta Sullivan		Clivas		Mark Whiting			Anne E		Bernadette Boss - Owner Friend															ew Carru		Shi				
Villa 4	Georga Simmons				Jason Borg			Russet Pierce			acqui Ha	Jazz Ellis		elle Robi		Meg Andrews															
Villa 5	Kylie King			Mark Smither			Bec Gleeson			Fred Dangar - Owner Friend			Philipa Fenwick																		
Villa 6	stine Ma	Andrew Reid		Janina Dowling										atalie Johnsc		Dugald King		Tour - Mr. J. Goutsmi													
Villa 7	Louise Firth			Jamie Cann			Gregory Ho										Michelle		Ernst Veldkamp - Owner		Stephan										
Villa 8	ni - Degilio	Graham		James McCubbin - Owner friend															ha Raych		Komang Santini										
Villa 9	Angela		Azhar Seedat		Mark Whiting			Sergio Tanaka			Annie		Emily Fraser		Tour - Mr. M. van Sant																
Villa 10	Cameron Jenkinson			Bindilee Obrien			Cameron - Owner Stay															Tour - Mr. J. Goutsmi									

Month : August 2022

DATE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
DAY	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W
Villa 1	Pina Macr		Andrew Brook																												
Villa 2	Rob Ijsbrandij	Alicia Blumson		Janda Teased		Lucy Manley			Lynette Fisher		Ian McNeil - Owner																				
Villa 3	Harshita Shisha	Hien Huynh		David Simon Tanner		Maintenance										Pascal Levet		Filipe Fonseca		Rose Madden		Emily Bell									
Villa 4	Stanley	David Campbell - Owner friel										Dima Issa										Jon dadd - Owner									
Villa 5	arold Bonvall	b Reynol		Simon Tanner		Liam Teh		ard van		Toby Kob		Lara De Michel		Clement		Monica Saurez															
Villa 6	Michele Wilson		Nicola Gunstone			Diana Matz										Alicia Thomas		Changappa													
Villa 7	Stephan Holstvoogd										handine Vince										rginie Di										
Villa 8	Petra Meeder			orden Panizz			Silver Van										Toni Redding														
Villa 9	David Gavagn		Ernst - Owner Stay										Alexandra Pearson										Nola Aves								
Villa 10	Amanda Teasedale		Brian Teeling		Hijana Lancinard van C		Emily Wallace										Peita Ward		Van Ros												

Gambar 1. 1 Kalender Booking LIBV Bulan Mei - Agustus 2022

Sumber: OneDrive Kalender Booking LIBV 2022 (Diunduh 25 April 2022)

Keterangan:

-  Confirmed booking
-  Hold - pending booking
-  Closed - maintenance
-  Owners
-  Friends and Family

PERUSAHAAN ADMINISTRASI NIAGA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa LIBV memiliki tingkat okupensi yang tinggi. Namun tingkat okupensi yang tinggi ini tidak serta merta menunjukkan tingkat kepuasan kerja karyawannya. Beberapa permasalahan operasional terjadi pada perusahaan seperti: tidak adanya kejelasan dalam hal administrasi yakni kontrak kerja, aturan perusahaan yang kurang jelas,

fasilitas kerja yang kurang memadai, posisi yang tidak sesuai dengan keahlian, pengawasan dan pembimbingan pemimpin yang kurang dan beberapa permasalahan operasional lainnya sehingga menyebabkan tingkat *turnover* tinggi.

No	Nama Staff	Jabatan	Tahun Masuk	Tahun Keluar	Masa Kerja
1	Sudianti	Front Office	2005	2014	9 Tahun
2	Kariata	Front Office	2005	2014	9 Tahun
3	Setiabudi	Security	2004	2016	12 Tahun
4	Karseni	Housekeeper	2004	2016	12 Tahun
5	Wayan Yuni	Housekeeper	2004	2016	12 Tahun
6	Wayan Reni	Housekeeper	2004	2016	12 Tahun
7	Wiratni	F&B Department	2005	2016	11 Tahun
8	Permeti	F&B Department	2005	2016	11 Tahun
9	Wiranata	Garden	2008	2016	8 Tahun
10	Ketut Lunduh	Garden	2015	2016	1 Tahun
11	Budiartana	Garden	2008	2016	8 Tahun
12	Sucahya	F&B Department	2005	2017	12 Tahun
13	Kardita	Security	2005	2018	13 Tahun
14	Ayu Rai	Housekeeper	2004	2018	14 Tahun
15	Merta	F&B Department	2008	2018	10 Tahun
16	Ketut Jernih	Engineering	2006	2018	12 Tahun
17	Dewa	Front Office	2014	2018	4 Tahun
18	Dian Marleni	Front Office	2014	2018	4 Tahun
19	Yulia	Front Office	2017	2018	1 Tahun
20	Gung Yuda	F&B Department	2018	2019	1 Tahun
21	Ikhsan	F&B Department	2018	2019	1 Tahun
22	Dimas	F&B Department	2018	2019	1 Tahun
23	Bayu	F&B Department	2018	2019	1 Tahun
24	Bagus Setiawan	Engineering	2018	2019	1 Tahun

Gambar 1. 2 Gambar Tabel Karyawan LIBV yang Mengundurkan Diri

Sumber : Data Diolah

Gambar 1.2 menjelaskan bahwa tingkat keluar masuknya karyawan LIBV cukup tinggi beberapa tahun belakangan. Tingkat *turnover* yang tinggi ini tentunya disebabkan oleh rasa kurang nyaman selama bekerja dan jika angka *turnover* tinggi otomatis akan berpengaruh terhadap operasional

perusahaan yang akamempengaruhi kualitas pelayanan dari villa. Jika hal ini tidak diperhatikan, LIBV tidak akan bisa bersaing di tengah ketatnya dunia pariwisata dan menjamurnya hotel, villa, dan penginapan-penginapan lain di Nusa Lembongan. Selain itu LIBV juga harus mempersiapkan formasi karyawan yang kuat sehingga mampu memberikan pelayanan yang memuaskan.

No	Nama Staff	Jabatan	Lokasi	Masa Kerja
1	Ni Wayan Yustinayanti	Front Office	Lembongan	4 Tahun (2018 - Sekarang)
2	Ni Kadek Miartini	Finance Admin	Lembongan	10 Tahun (2012 - Sekarang)
3	I Komang Soma Arya	Bartender	Lembongan	4 Tahun (2018 - Sekarang)
4	I Kadek Yudi Suastawa Yanta	Bartender	Lembongan	4 Tahun (2018 - Sekarang)
5	Ni Luh Putu Sulasmini Aningsih	FB Staff	Lembongan	4 Tahun (2018 - Sekarang)
6	I Komang Bang Yasa	Housekeeper	Lembongan	7 Tahun (2015 - Sekarang)
7	I Ketut Iwan Hendranata Y	Housekeeper	Lembongan	5 Tahun (2017 - Sekarang)
8	I Ketut Gunawan	Housekeeper	Lembongan	9 Tahun (2013 - Sekarang)
9	I Made Ariatnyana (Tyson)	Housekeeper	Lembongan	6 Tahun (2016 - Sekarang)
10	I Made Suniamerta	Security	Lembongan	17 Tahun (2005 - Sekarang)
11	I Nyoman Suar	Security	Lembongan	4 Tahun (2018 - Sekarang)
12	I Ketut Pawitra	Maintenance	Lembongan	16 Tahun (2006 - Sekarang)
13	I Ketut Muliarna	Maintenance	Lembongan	17 Tahun (2005 - Sekarang)
14	I Wayan Widikasa	Garderner	Lembongan	6 Tahun (2016 - Sekarang)
15	I Nyoman Sudana	Garderner	Lembongan	6 Tahun (2016 - Sekarang)
16	I Gede Wiryadana	Garderner	Lembongan	4 Tahun (2018 - Sekarang)
17	I Made Numerta	Engineer	Lembongan	5 Tahun (2017 - Sekarang)
18	David Limanto	Finance Controller	Denpasar	17 Tahun (2005 - Sekarang)
19	I Ketut Suardita	Purchasing	Denpasar	5 Tahun (2017 - Sekarang)

Gambar 1.3 Daftar Karyawan LIBV per 30 April 2022
 Sumber: data diolah

Gambar 1.3 menjelaskan bahwa ada ketimpangan antara jumlah karyawan dengan tingkat *booking* yang ada. Jumlah karyawan sangat minim namun jumlah *booking* sangat tinggi. Hal ini tentunya memerlukan tenaga yang cukup sehingga diperlukan karyawan baru untuk beberapa departmen dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para tamu yang akan menginap di villa.

The Lembongan Traveller (TLT) adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pemasaran villa dan juga pengelolaan villa di Nusa Lembongan, dimana sejak 1 September 2021 menjadi pengelola seluruh operasional hingga pemasaran dari LIBV. Sebagai manajemen baru, TLT ingin memperbaiki seluruh aspek yang ada dan saat ini hal yang perlu difokuskan adalah SDM dari LIBV, lebih khususnya terkait kepuasan kerja karyawan. TLT perlu mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu dilakukan perbaikan dan aspek apa saja yang perlu dipertahankan terkait kepuasan kerja karyawan.

Maka, perlu adanya penelitian terhadap kepuasan kerja karyawan di LIBV terutama untuk TLT sebagai manajemen baru yang mana perlu mengetahui secara lebih dalam terkait keinginan atau penyebab kepuasan kerja karyawan LIBV untuk kedepannya TLT bisa menjadi manajemen yang lebih baik sehingga bisa membawa LIBV untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu peneliti tertarik meneliti mengenai “Evaluasi Kepuasan Kerja Karyawan Lembongan Island Beach Villa (LIBV) sebagai dasar Acuan The Lembongan Traveller (TLT) sebagai Manajemen Baru”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hasil evaluasi kepuasan kerja karyawan pada Lembongan Island Beach Villa (LIBV) sebelum dikelola oleh The Lembongan Traveller (TLT)?
2. Bagaimana upaya yang bisa dilakukan The Lembongan Traveller (TLT) untuk memperbaiki kepuasan kerja karyawan pada Lembongan Island Beach Villa (LIBV)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui hasil evaluasi kepuasan kerja karyawan pada Lembongan Island Beach Villa (LIBV) sebelum dikelola oleh The Lembongan Traveller (TLT).
2. Mengetahui upaya yang bisa dilakukan The Lembongan Traveller (TLT) untuk memperbaiki kepuasan kerja karyawan pada Lembongan Island Beach Villa (LIBV).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kepuasan kerja karyawan pada Lembongan Island Beach Villa (LIBV) sebelum di manajemeni oleh The Lembongan Traveller (TLT). Selain itu hasil penelitian ini juga dapat memberikan beberapa manfaat seperti:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media dalam menerapkan ilmu dan teori-teori yang didapatkan dalam perkuliahan serta dapat menjadi referensi untuk penelitian di masa depan pada bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi langsung kepada The Lembongan Traveller sebagai manajemen baru di Lembongan Island Beach Villa (LIBV) dalam upaya menciptakan kepuasan kerja karyawan. Manfaat yang lebih luas lagi yaitu dapat berkontribusi bagi perusahaan maupun organisasi lainnya dalam upaya menciptakan lingkungan kerja yang dapat membuat karyawan merasakan kepuasan kerja.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian dan kontribusi hasil penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori berupa definisi maupun teori lainnya yang mendukung serta relevan dengan permasalahan yang diteliti. Selain itu, bab ini juga berisi kajian empirik berupa telaah hasil penelitian sebelumnya serta kerangka teoritis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yang berisi tempat penelitian, obyek penelitian, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian dan sistematika penulisan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan berisi pemaparan hasil penelitian dan juga pembahasan penelitian yang meliputi gambaran umum perusahaan, hasil wawancara, analisis informasi yang diperoleh dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi ulasan mengenai kesimpulan dari penelitian ini, kemudian berdasarkan kesimpulan tersebut dapat ditarik saran bagi perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan dan hasil pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil evaluasi kepuasan kerja karyawan Lembongan Island Beach Villa sebelum dikelola oleh The Lembongan Traveller yakni:
 - a. Dari segi kompensasi berdasarkan hasil analisis data, ada beberapa aspek yang membuat karyawan merasa kurang puas seperti gaji yang tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab, THR yang tidak jelas hingga bonus atau service yang diterima kurang transparan yang menyebabkan adanya keraguan dari karyawan.
 - b. Dari segi pekerjaan itu sendiri, masih terdapat hal yang membuat karyawan merasa kurang puas seperti posisi yang tidak sesuai dengan keahlian.
 - c. Dari segi supervisi masih terdapat hal yang membuat karyawan kurang puas yakni terkait komunikasi dan juga penyelenggaraan rapat yang tidak rutin.

- d. Dari segi rekan kerja masih terdapat ketidakpuasan karyawan akibat karyawan tidak memiliki rekan kerja atau bekerja sendiri pada departemen bersangkutan.
 - e. Dari segi keamanan kerja bahwa karyawan masih kurang puas sebab kontrak kerja pada Lembongan Island Beach Villa tidak jelas atau karyawan dipekerjakan tanpa adanya kontrak kerja. Selain itu beberapa fasilitas pendukung pekerjaan berupa alat-alat kerja juga masih kurang. Namun terkait kondisi dan situasi perusahaan karyawan sudah merasa nyaman dan aman.
 - f. Dari segi promosi jabatan juga masih kurang memuaskan sebab tidak ada sistem penilain kinerja pada Lembongan Island Beach villa yang menyebabkan tidak adanya kenaikan jabatan sehingga karyawan menempati posisi yang sama sejak awal bekerja.
2. Upaya yang bisa dilakukan The Lembongan Traveller (TLT) untuk memperbaiki kepuasan kerja karyawan pada Lembongan Island Beach Villa (LIBV) yakni:
- a. Dari segi kompensasi perlu ditinjau tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan untuk penyesuaian terhadap gaji mereka. Kemudian untuk pemberian THR juga diperjelas jika memang THR tidak diberikan maka perusahaan harus memberikan alasan yang jelas serta untuk permasalahan *service* atau bonus seharusnya perusahaan memperlihatkan kalkulasi perhitungan bonus dan dibagikan kepada

karyawan agar karyawan mengetahui dengan jelas bonus yang mereka terima.

- b. Dari segi pekerjaan itu sendiri, perlu ditinjau kembali untuk setiap karyawan sehingga karyawan ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan keahliannya.
- c. Dari segi supervisi perlu dilakukan pendekatan dengan karyawan dengan lebih banyak mendengarkan keluhan kesah maupun aspirasi, lebih banyak berdiskusi dengan melaksanakan rapat secara rutin seperti rapat mingguan ataupun *morning meeting* sehingga segala sesuatu yang terjadi di perusahaan dapat dimonitoring.
- d. Dari segi rekan kerja perlu dilakukan peninjauan terhadap beban kerja dari masing-masing karyawan sehingga diketahui mana departemen yang memerlukan tambahan karyawan kemudian untuk ditindaklanjuti dengan merekrut karyawan baru.
- e. Dari segi keamanan kerja perusahaan seharusnya membuat kontrak kerja untuk karyawan dan melengkapi alat-alat pendukung pekerjaan yang masih kurang.
- f. Dari segi promosi jabatan perusahaan dapat merancang sebuah sistem untuk menilai kinerja karyawan sehingga karyawan akan termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik untuk memperoleh promosi jabatan.

5.2 Saran

Sesuai kesimpulan yang dipaparkan diatas maka saran yang paling tepat yang bisa diberikan yakni:

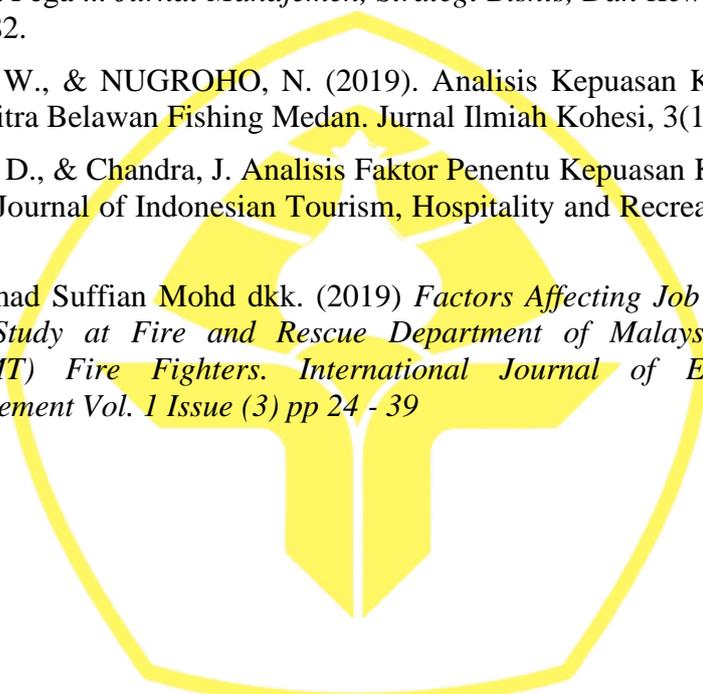
1. Memperbaiki komunikasi diantara atasan dan karyawan dengan beberapa pendekatan yang bisa dilakukan seperti mengadakan rapat mingguan maupun *morning meeting* untuk memonitor seluruh operasional villa, memberikan kesempatan karyawan untuk menyalurkan aspirasinya serta lebih sering terjun ke lapangan.
2. Melengkapi administrasi dengan membuat kontrak kerja untuk setiap karyawan sehingga status karyawan jelas selain itu perlu dibuatkan aturan perusahaan serta *job description* agar semuanya jelas dan sesuai dengan Undang-Undang ketenagakerjaan.
3. Melakukan peninjauan terhadap beban kerja masing-masing karyawan dan jika ditemukan karyawan dengan beban kerja yang melebihi beban kerja normal maka diperlukan perekrutan karyawan untuk departemen yang kekurangan personil dan hal ini juga untuk mendukung operasional perusahaan.
4. Meninjau alat-alat pendukung pekerjaan dari masing-masing departemen dan melengkapi kekurangan alat-alat yang diperlukan untuk mendukung operasional perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Auliani, R., & Wulanyani, N. M. S. (2018). Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Pada Karyawan Perusahaan Perjalanan Wisata Di Denpasar. *Jurnal Psikologi Udayana*, 4(02), 426. <https://doi.org/10.24843/jpu.2017.v04.i02.p17>
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/Metode%20Penelitian%20Kualitatif%20Di%20Bidang%20Pendidikan.pdf)
- Farros, B. M., Hanoum, S., & Prihananto, P. (2021). Evaluasi dan Rancangan Perbaikan Kepuasan Kerja Tenaga Pengajar pada Perguruan Tinggi (Studi Kasus: Universitas X Kabupaten Jombang). *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 9(2), F351-F356.
- Harahap, R. (2018). Analisa kepuasan kerja karyawan di cv. rezeki medan. *Jumant*, 8(2), 97-102.
- Maulana, W. (2019). Pengaruh Promosi Jabatan, Kompensasi Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Tema (Trijaya Excel Madura) Melalui Kepuasan Kerja. *BMAJ: Business Management Analysis Journal*, 2(1), 34–51. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v2i1.3185>
- Muayyad, D. M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah Ii. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 9(1), 75–98.
- Nasution, E. H., & Musnadi, S. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kanwil Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 123-134.
- Ronra, B., & Chaisawat, M. (2010). *Factors affecting employee turnover and job satisfaction: A case study of Amari Hotels and Resorts. International Colloquium on Business & Management 2007-2010.*
- Suciadi, I., & Wijaya, M. A. (2017). Analisa Pengaruh Pekerjaan Itu Sendiri, Kompensasi, Rekan Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Operasional Restoran Carnivor Steak and Grill Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 5(2).
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D.

Bandung:Elfabeta.

- Sujati, Y. G. G. (2018). Kepuasan Kerja : Arti Penting, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi dan Implikasinya Bagi Organisasi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 1–60.
- Supatmi, M. E., Nimran, U., & Utami, H. N. (2013). Pengaruh pelatihan, kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan dan kinerja karyawan. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1).
- Utama, A. A. N. B. D. I. G. A. S. I. W. M. (2012). Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pega ... *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, VI, 174–182.
- VINCENT, W., & NUGROHO, N. (2019). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan CV. Mitra Belawan Fishing Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(1).
- Wiastruti, R. D., & Chandra, J. Analisis Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan Hotel. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 197-209.
- Zahari, Ahmad Suffian Mohd dkk. (2019) *Factors Affecting Job Satisfaction: A Case Study at Fire and Rescue Department of Malaysia Terengganu (FRDMT) Fire Fighters. International Journal of Economics and Management Vol. 1 Issue (3) pp 24 - 39*



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI