

FAKTOR PENENTU KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA HOTEL *HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI*

Ni Kadek Nanda Suherliana¹, Komalawati², Ni Putu Dyah
Krismawintari³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika Bisnis dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura
kadeknanda3010@gmail.com; komalawati@undhirabali.ac.id;
krismawintari@undhirabali.ac.id

ABSTRACT

Holiday Inn Resort Baruna Bali is an accommodation designed to be the hotel of choice for guests who want to have a relaxing time with quality service and a friendly environment. This study aims to determine the factors that specify employee job satisfaction at the Holiday Inn Resort Baruna Bali. This type of research uses qualitative and quantitative data, using data sources namely primary data and secondary data. The sampling method used in this study is Proportionate Stratified Random Sampling with 85 respondents. The analytical tools used are the Validity Test and Reliability Test, quantitative descriptive analysis, factor analysis and data processed using SPSS. The results obtained after analysis using a factor analysis of 17 variables that determine employee job satisfaction at the Holiday Inn Resort Baruna Bali into three factors: opportunity to advance factor with an Eigenvalue of 10,145, indirect compensation factor with an Eigenvalue of 1,727, and integrity with Eigenvalue of 1,031. This study indicates that the most dominant factor determining employee job satisfaction at Holiday Inn Resort Baruna Bali is the opportunity to advance a factor that has the highest value of the overall Eigenvalue 10,145.

Keyword: Employee, Job Satisfaction, Human Resources

ABSTRAK

*Holiday Inn Resort Baruna Bali adalah sebuah akomodasi yang dirancang untuk menjadi hotel pilihan bagi tamu-tamu yang ingin mendapatkan waktu bersantai dengan kualitas pelayanan dan lingkungan yang ramah. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor penentu kepuasan kerja karyawan pada *Holiday Inn Resort Baruna Bali*. Jenis penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Proportionate Stratified Random Sampling* dengan responden sebanyak 85 orang. Alat analisis yang digunakan adalah analisis uji validitas dan uji reliabilitas, analisis deskriptif kuantitatif, analisis faktor dan data diolah menggunakan bantuan software SPSS. Hasil penelitian yang diperoleh setelah dianalisis menggunakan analisis faktor dari 17 variabel yang menentukan kepuasan kerja karyawan pada *Holiday Inn Resort Baruna Bali* menjadi tiga faktor yaitu: faktor kesempatan untuk maju yang memiliki *Eigenvalue* sebesar 10,145, faktor kompensasi tidak langsung dengan *Eigenvalue* sebesar 1,727, dan faktor kejujuran dengan nilai *Eigenvalue* 1,031. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan menentukan kepuasan kerja karyawan pada *Holiday Inn Resort Baruna Bali* adalah faktor kesempatan untuk maju yang memiliki nilai tertinggi dari keseluruhan nilai *Eigenvalue* yakni sebesar 10,145.*

Kata Kunci: Karyawan, Kepuasan Kerja, Sumber Daya Manusia

PENDAHULUAN

Pulau Bali merupakan salah satu pulau destinasi pariwisata utama di Indonesia, yang sangat terkenal di dunia dan banyak dikunjungi oleh para wisatawan asing maupun mancanegara. Pulau Bali dikenal dengan julukan "Pulau Seribu Pura" atau "Pulau Surga" karena memiliki keindahan alam yang luar biasa. Pulau Bali juga dikenal dengan kebudayaan dan adat istiadat yang dimilikinya. Hal tersebut yang menjadi daya tarik bagi wisatawan yang akan berkunjung ke Bali. Seiring dengan berjalannya waktu, untuk membantu perkembangan pariwisata di Bali, banyak fasilitas-fasilitas yang mendukung hal tersebut. Salah satu fasilitas yang tersedia untuk mendukung perkembangan pariwisata di Bali yaitu dunia perhotelan. Hotel merupakan akomodasi bagi para wisatawan yang berkunjung ke Bali untuk beristirahat dan berlibur. Terdapat banyak pilihan hotel-hotel berbintang dan memiliki fasilitas yang memuaskan tersedia di Bali.

Keberhasilan suatu perusahaan untuk meraih kesuksesannya dibutuhkan sumber daya yang mampu dan kompeten dalam bidangnya masing-masing. Sumber daya yang berkualitas merupakan suatu kunci dari kesuksesan perusahaan dalam meningkat kepuasan pelanggan. Pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu keharusan, dikarenakan keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada di suatu perusahaan tersebut.

Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang berlokasi Kabupaten Badung. Hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali* memiliki karyawan sebanyak 158 orang. Hal ini dapat dilihat dari jumlah karyawan yang bekerja pada Hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali* pada Tabel 1.

Tabel 1 Jumlah Karyawan Pada Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali Tahun 2021

| No | Department | Jumlah (Orang) |
|-----------------------|-----------------------------------|-------------------|
| 1 | <i>Administration and General</i> | 3 |
| 2 | <i>Finance - Admin</i> | 5 |
| 3 | <i>Front Office</i> | 7 |
| 4 | <i>Telephone Operator</i> | 3 |
| 5 | <i>Bell Driver</i> | 6 |
| 6 | <i>Recreation</i> | 7 |
| 7 | <i>Spa</i> | 5 |
| 8 | <i>Housekeeping</i> | 12 |
| 9 | <i>Laundry</i> | 3 |
| 10 | <i>IT</i> | 1 |
| 11 | <i>Purchasing</i> | 2 |
| 12 | <i>Human Resources</i> | 1 |
| 13 | <i>Sales and Marketing</i> | 4 |
| 14 | <i>Reservation</i> | 2 |
| 15 | <i>Engineering</i> | 28 |
| 16 | <i>Food and Beverage Service</i> | 22 |
| 17 | <i>Food and Beverage Kitchen</i> | 30 |
| 18 | <i>Security</i> | 17 |
| Total Karyawan | | 158 |

Sumber: HRD *Holiday Inn Resort Baruna Bali*

Berdasarkan Tabel 1 di atas bahwa Hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali* memiliki 18

departemen terdiri dari *Administration and General, Finance - Admin, Front Office, Switchboard, Uniform Service, Leisure, Spa, Housekeeping, Laundry, IT, Purchasing, Human Resources, Sales and Marketing, Reservation, Engineering, Food and Beverage Service, Food and Beverage Kitchen* dan *Security*. Untuk menunjang kinerja karyawan pihak manajemen selalu menjamin seluruh karyawannya dengan memberikan gaji yang sesuai dengan jabatan yang diperoleh oleh setiap karyawan, pemberian gaji yang tepat waktu serta adanya jenjang karir yang jelas bagi seluruh karyawan di *Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali* sehingga tidak menimbulkan rasa tidak adil dari rekan kerja yang lain dalam mendapatkan kesempatan memperoleh posisi yang lebih tinggi sehingga seluruh karyawan dapat bekerja secara maksimal untuk meraih atau mencapai posisi yang diinginkan.

Pengelolaan manajemen yang dilakukan dengan baik juga akan dapat membuat karyawan menjadi lebih merasa nyaman, merasa senang dan akan merasa lebih dihargai dengan cara memberikan perlakuan yang adil dan manusiawi kepada seluruh karyawan. Hal tersebut dapat menimbulkan rasa puas bagi karyawan sehingga karyawan akan memiliki kinerja yang bagus. Dengan kinerja yang bagus seperti pelayanan yang baik, maka karyawan juga akan dapat memberikan rasa puas dan senang bagi para pengunjung yang datang. Komalasari (2016) menemukan bahwa kepuasan karyawan dapat berimbas pada pengembangan karier karyawan itu sendiri. Hal tersebut juga dapat berpengaruh terhadap pemasaran, di karena pengunjung yang pernah menginap dan mendapatkan pelayanan yang baik akan memberikan informasi kepada teman dan kerabatnya sehingga hal tersebut akan menguntungkan bagi perusahaan.

Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali juga memberikan pelatihan dan keterampilan bagi para karyawannya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada tamu. Selain itu, pihak manajemen juga memberikan perhatian khusus dan pemberdayaan kepada setiap karyawan agar selalu merasa nyaman dan puas dalam melakukan pekerjaan, seperti dengan adanya lingkungan kerja yang baik dan pemberian insentif bagi karyawan yang dapat bekerja dengan baik melebihi standar yang ditentukan. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa adanya pemberdayaan terhadap karyawan dan dukungan organisasi berpengaruh pada kepuasan karyawan (Savitri dan Komalasari, 2021). Dari hal tersebut maka dapat selalu terciptanya kepuasan kerja karyawan pada *Holiday Inn Resort Baruna Bali*.

Semua itu dapat terjadi karena adanya pengaturan sumber daya manusia yang baik dan profesional yang dilakukan oleh pihak Manajemen pada *Holiday Inn Resort Baruna Bali*, maka dapat dikatakan karyawan sudah dapat bekerja secara produktif dan memiliki komitmen yang kuat serta kepuasan kerja yang baik di *Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali* yang didukung oleh adanya pemberian kompensasi kepada karyawan, seperti terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Kompensasi Pada Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali 2021

| Nomor | Jenis Kompensasi |
|-------|----------------------|
| 1. | Tunjangan Transport |
| 2. | Tunjangan Makan |
| 3. | BPJS Kesehatan |
| 4. | BPJS Ketenagakerjaan |
| 5. | Cuti Tahunan |

Sumber: HRD *Holiday Inn Resort Baruna Bali*

Dari Tabel 2 di atas dapat dijelaskan bahwa *Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali* memberikan beberapa jenis kompensasi kepada karyawan sebagai imbalan balas jasa.

Kompensasi yang diberikan juga dapat menjadi suatu motivasi karyawan agar bekerja lebih giat sehingga akan menimbulkan rasa puas bagi suatu individu yaitu karyawan. Penelitian oleh Herlambang dkk (2021) menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kinerja karyawan, dalam konteks perusahaan jasa pendukung pariwisata.

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan di atas, penulis tertarik untuk meneliti faktor penentu kepuasan kerja karyawan pada hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali*.

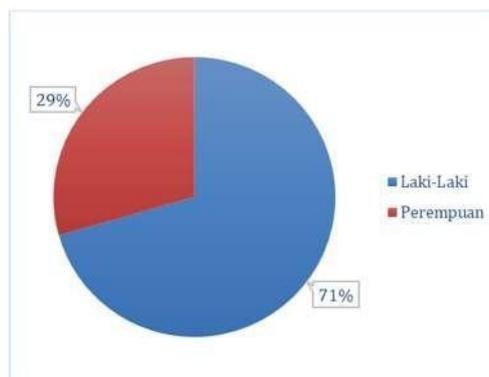
METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di *Holiday Inn Resort Baruna Bali*, yang beralamat di Jl. Wana Segara No.33, Tuban, Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Adapun objek penelitian ini yaitu kepuasan kerja karyawan pada *Holiday Inn Resort Baruna Bali*. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik ini digunakan jika anggota populasi yang ada tidak homogen/sama dan berstrata secara proporsional. Mula-mula anggota populasi ini di kelompok terlebih dahulu sesuai dengan jenisnya, selanjutnya dari masing-masing kelompok ini akan ditentukan sesuai dengan porsinya masing-masing (Tarjo 2019, Utama 2018). Untuk itu dalam penelitian ini sampel yang diambil yaitu sebanyak 85 karyawan. Pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Penelitian ini menganalisis data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif kuantitatif, dan analisis faktor menggunakan bantuan software SPSS Versi 17 untuk *Windows*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

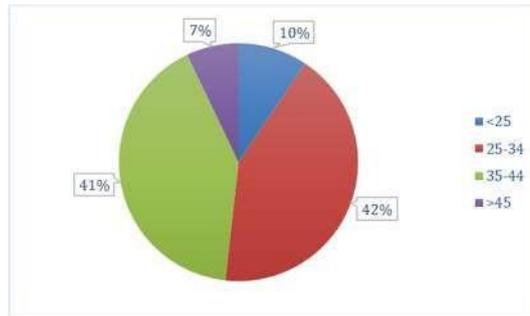
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 85 responden pada Hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali*, dapat diketahui beberapa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, lama kerja dan departemen.



Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

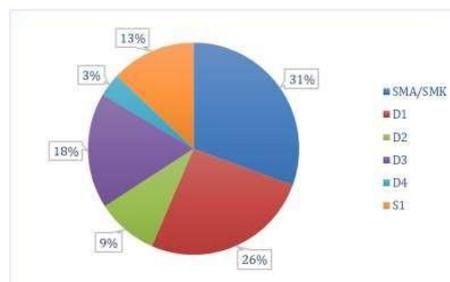
Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 1, maka dapat dijelaskan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih tinggi yaitu sebanyak 71%, ini berarti perusahaan memilih laki-laki dalam mengoperasikan hotel dengan pertimbangan komposisi tenaga kerja untuk *shift* malam.



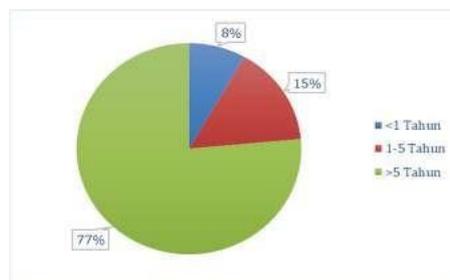
Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
 Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 2, maka dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur 25-34 tahun sebanyak 42%, ini berarti bahwa responden yang dominan di Hotel *Holiday Inn Resort* Baruna Bali merupakan kelompok umur dewasa dan produktif.



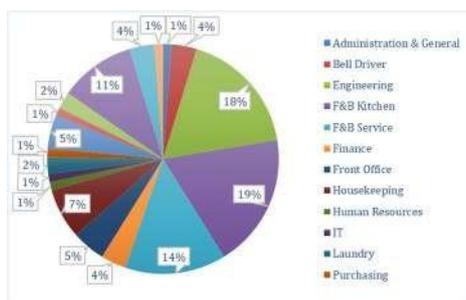
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
 Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 3, maka dapat diinformasikan bahwa responden berpendidikan SMA/SMK dipilih untuk mengelola Hotel *Holiday Inn Resort* Baruna Bali sebanyak 26 orang (31%). Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pihak Hotel *Holiday Inn Resort* Baruna Bali lebih mempercayai karyawan yang berpendidikan SMA/SMK untuk mengelola Hotel. Pihak hotel lebih mementingkan kualitas pekerjaan yang dilakukan karyawan dan tidak terlalu menuntut jenjang Pendidikan yang terlalu tinggi.



Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja
 Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 4, maka dapat diinformasikan bahwa responden lama kerja diketahui bekerja selama > 5 tahun sebanyak 65 orang (77%). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan cukup berkomitmen dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab dan memahami hak dan kewajiban dalam bekerja.



Gambar 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 5, maka dapat diinformasikan bahwa responden pada departemen Food and Beverage Kitchen sebanyak 16 karyawan (19%). Dapat diartikan bahwa departemen Food and Beverage Kitchen lebih dominan dalam menentukan hasil dari penelitian yang dilakukan.

Analisis Deskriptif

Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Menurut (Sugiyono, 2017:356) syarat minimum untuk dapat memenuhi syarat validitas apabila korelasi antara skor butir dengan skor total adalah $\geq 0,3$ ($r=0,3$). Jika korelasi skor butir dengan skor totalnya kurang dari 0,3 instrumen penelitian tersebut dikatakan tidak valid. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan pada 85 responden, sehingga dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

| Indikator | Corrected Item Correlation | Keterangan | Alpha Cronbach | Keterangan |
|-----------|----------------------------|------------|----------------|------------|
| X1 | 0,420 | Valid | 0,950 | Reliabel |
| X2 | 0,450 | Valid | 0,950 | Reliabel |
| X3 | 0,396 | Valid | 0,952 | Reliabel |
| X4 | 0,342 | Valid | 0,950 | Reliabel |
| X5 | 0,305 | Valid | 0,950 | Reliabel |
| X6 | 0,304 | Valid | 0,951 | Reliabel |
| X7 | 0,349 | Valid | 0,953 | Reliabel |
| X8 | 0,315 | Valid | 0,953 | Reliabel |
| X9 | 0,381 | Valid | 0,949 | Reliabel |
| X10 | 0,403 | Valid | 0,951 | Reliabel |
| X11 | 0,517 | Valid | 0,948 | Reliabel |
| X12 | 0,344 | Valid | 0,949 | Reliabel |
| X13 | 0,388 | Valid | 0,949 | Reliabel |
| X14 | 0,310 | Valid | 0,950 | Reliabel |
| X15 | 0,386 | Valid | 0,949 | Reliabel |
| X16 | 0,326 | Valid | 0,950 | Reliabel |
| X17 | 0,370 | Valid | 0,949 | Reliabel |

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa semua koefisien *corrected item correlation* lebih besar dari 0,3. Dengan demikian seluruh instrumen penelitian variabel yang digunakan adalah valid selanjutnya instrument-instrument tersebut dapat digunakan untuk menganalisis statistik lebih lanjut. Untuk variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut reliabel, selanjutnya instrument-instrument tersebut dapat digunakan untuk menganalisis statistik lebih lanjut.

Tabel 4 Deskripsi Statistik Menurut Nilai Mean (Rata-rata) Variabel

| No | Indikator | Kode | Mean | Kategori |
|-----------|----------------------------------|------|------|-------------|
| 1 | Kesetiaan | X1 | 4,71 | Sangat Baik |
| 2 | Kemampuan | X2 | 4,72 | Sangat Baik |
| 3 | Kejujuran | X3 | 4,79 | Sangat Baik |
| 4 | Kreativitas | X4 | 4,74 | Sangat Baik |
| 5 | Kepemimpinan | X5 | 4,61 | Sangat Baik |
| 6 | Tingkat Gaji | X6 | 4,49 | Sangat Baik |
| 7 | Gaji yang Dibayarkan Tepat Waktu | X7 | 4,51 | Sangat Baik |
| 8 | Kompensasi Tidak Langsung | X8 | 4,61 | Sangat Baik |
| 9 | Lingkungan Kerja | X9 | 4,71 | Sangat Baik |
| 10 | Isi Pekerjaan | X10 | 4,53 | Sangat Baik |
| 11 | Pekerjaan Sesuai Dengan Keahlian | X11 | 4,66 | Sangat Baik |
| 12 | Supervisi | X12 | 4,67 | Sangat Baik |
| 13 | Organisasi dan Manajemen | X13 | 4,59 | Sangat Baik |
| 14 | Kesempatan Untuk Maju | X14 | 4,68 | Sangat Baik |
| 15 | Insentif | X15 | 4,66 | Sangat Baik |
| 16 | Rekan Kerja | X16 | 4,73 | Sangat Baik |
| 17 | Kondisi Pekerjaan | X17 | 4,59 | Sangat Baik |
| Rata-Rata | | | 4,65 | |

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4, terlihat bahwa rata-rata skor dari 17 pernyataan mengenai faktor penentu kepuasan kerja karyawan pada hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali* yaitu sebesar 4,65 yang berada pada kisaran 4,21 - 5,00 yang berarti sangat baik. Hal ini berarti responden yang menjadi responden dalam penelitian ini menilai faktor penentu kepuasan kerja karyawan pada hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali* secara keseluruhan variabel dapat dikatakan sangat baik.

Analisis Faktor Yang Menentukan Kepuasan Kerja Karyawan

Adapun tahap proses analisis faktor yang dilakukan dapat diuraikan sebagai berikut:

Memilih Variabel

Analisa faktor meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

a. Merumuskan Masalah

Adapun masalah penelitian ini adalah faktor penentu kepuasan kerja karyawan pada hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali*. Digunakan 17 indikator dengan skala likert berjenjang dari satu sampai lima. Jumlah sampel yang digunakan adalah 85 orang.

b. Menyusun Matriks Korelasi

Matriks korelasi dapat dilihat pada output analisis faktor yaitu pada tabel

coefficient correlation matrix. Dari matriks korelasi ini didapat pengujian yang merupakan persyaratan awal agar analisis faktor dapat dilakukan yaitu:

Nilai Uji *Bartlett's Test of Sphericity*

- 1) Nilai uji *Bartlett's Test of Sphericity* menunjukkan signifikan tidaknya hubungan antara variabel-variabel.

Tabel 5 KMO and Bartlett's Test

| | | |
|---|---------------------------|----------|
| <i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i> | | .876 |
| <i>Bartlett's Test of Sphericity</i> | <i>Approx. Chi-Square</i> | 1390.272 |
| | <i>Df</i> | 136 |
| | <i>Sig.</i> | .000 |

Sumber: Data diolah, 2021

Hasil analisis faktor menunjukkan nilai *Bartlett's Test of Sphericity* adalah 1390,272 yang berarti bahwa peluang kesalahan dukungan data yang menyatakan bahwa variabel-variabel saling berhubungan adalah 0% atau dengan kata lain hubungan antara variabel adalah signifikan.

- 2) Nilai Uji *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO)

Nilai uji KMO yang digunakan untuk menguji derajat interkorelasi antara variabel dan ketepatan pemakaian analisis faktor. Analisis faktor mensyaratkan nilai KMO minimum 0,50. Hasil analisis faktor dalam penelitian ini menunjukkan nilai KMO sebesar 0,876 melewati batas minimum 0,50. Hal ini berarti bahwa variabel memiliki hubungan satu dengan yang lain sehingga analisis faktor tepat digunakan dalam penelitian ini.

- 3) Nilai uji *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) yang digunakan untuk mengetahui kecukupan sampel dimana analisis faktor mensyaratkan nilai MSA minimum 0,50.

Tabel 6 Nilai MSA Untuk Masing-Masing Variabel

| Indikator | Nilai MSA |
|------------------|------------------|
| X1 | 0,923 |
| X2 | 0,866 |
| X3 | 0,840 |
| X4 | 0,888 |
| X5 | 0,958 |
| X6 | 0,782 |
| X7 | 0,841 |
| X8 | 0,827 |
| X9 | 0,903 |
| X10 | 0,873 |
| X11 | 0,900 |
| X12 | 0,875 |
| X13 | 0,914 |
| X14 | 0,831 |
| X15 | 0,889 |
| X16 | 0,916 |
| X17 | 0,832 |

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 6 menunjukkan nilai MSA untuk masing-masing variabel setelah di uji *Measures of Sampling Adequacy (MSA)* dari ke-17 variabel tersebut tidak ada variabel yang dikeluarkan dari model Data hasil tabel di atas mendapatkan 17 variabel yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan yaitu nilai $MSA > 0,5$ sehingga langkah analisis faktor dapat dilanjutkan.

Proses Faktoring

Pada tahap ini, dilakukan proses inti dari analisis faktor, yaitu melakukan ekstraksi terhadap sekumpulan variabel yang ada ($KMO > 0,5$) sehingga terbentuk satu atau lebih faktor. Metode yang digunakan untuk maksud ini adalah *principal component analysis* dan rotasi faktor yang digunakan adalah metode *varimax*.

Communalities pada dasarnya adalah jumlah varians dari suatu variabel mula-mula yang bisa dijelaskan oleh faktor yang ada.

Tabel 7 Nilai *Communalities*

| Communalities | | |
|----------------------|---------|------------|
| | Initial | Extraction |
| X1 | 1.000 | .755 |
| X2 | 1.000 | .869 |
| X3 | 1.000 | .810 |
| X4 | 1.000 | .803 |
| X5 | 1.000 | .611 |
| X6 | 1.000 | .744 |
| X7 | 1.000 | .797 |
| X8 | 1.000 | .822 |
| X9 | 1.000 | .675 |
| X10 | 1.000 | .743 |
| X11 | 1.000 | .793 |
| X12 | 1.000 | .749 |
| X13 | 1.000 | .726 |
| X14 | 1.000 | .790 |
| X15 | 1.000 | .722 |
| X16 | 1.000 | .711 |
| X17 | 1.000 | .784 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Data diolah, 2021

Penentuan jumlah masing-masing faktor merupakan gabungan dari beberapa variabel yang saling berkorelasi yang didasarkan atas *Eigenvalue*. *Eigenvalue* merupakan penjumlahan variance dari nilai-nilai korelasi setiap faktor terhadap masing-masing variabel membentuk faktor yang bersangkutan. Semakin besar *Eigenvalue* suatu faktor, maka semakin representatif faktor tersebut sebagai wakil dari kelompok variabel. Faktor yang dipilih untuk analisis lebih lanjut dalam suatu model didasarkan pada batasan faktor yang memiliki *Eigenvalue > 1*, berdasarkan hal tersebut maka terdapat 3 (tiga) faktor yang menjelaskan 75,906% dari *total variance* faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan pada Hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali*.

Tabel 8 Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan

| Component | Initial Eigenvalues | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 10.145 | 59.678 | 59.678 |
| 2 | 1.727 | 10.161 | 69.839 |
| 3 | 1.032 | 6.068 | 75.906 |

Sumber: Data diolah, 2021

a. *Component Matrix*

Angka pada tabel *component matrix* adalah *factor loading* yang menunjukkan korelasi antara suatu variabel dengan faktor. Proses rotasi memperjelas masuknya suatu variabel ke salah satu faktor. Suatu variabel dikatakan tidak jelas bisa dimasukkan ke salah satu faktor mungkin karena koefisien korelasinya sama-sama kecil atau mungkin juga karena koefisien korelasinya sama-sama besar:

Tabel 9 Component Matrix

| | Component Matrix ^a | | |
|-----|-------------------------------|-------|-------|
| | Component | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| X1 | .805 | -.275 | .175 |
| X2 | .800 | -.274 | .393 |
| X3 | .680 | -.171 | .564 |
| X4 | .773 | -.306 | .334 |
| X5 | .775 | -.030 | -.097 |
| X6 | .680 | .527 | .057 |
| X7 | .641 | .621 | .007 |
| X8 | .615 | .646 | .163 |
| X9 | .816 | -.089 | -.002 |
| X10 | .725 | .455 | .099 |
| X11 | .876 | -.039 | -.157 |
| X12 | .817 | -.192 | -.211 |
| X13 | .834 | -.016 | -.176 |
| X14 | .783 | -.245 | -.341 |
| X15 | .817 | .062 | -.224 |
| X16 | .809 | -.215 | -.096 |
| X17 | .828 | -.090 | -.302 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Sumber: Data diolah, 2021

b. *Rotasi Faktor*

Untuk mempermudah interpretasi pengelompokan variabel ke dalam setiap faktor maka dilakukan rotasi faktor. Metode yang digunakan untuk merotasi faktor pada penelitian ini adalah metode varimax yaitu metode yang bertujuan untuk

merotasi faktor awal hasil ekstraksi yang akan menghilangkan matriks yang lebih sederhana untuk mempermudah interpretasi dengan meminimalkan variabel yang memiliki loading yang tinggi terhadap faktornya. Matriks faktor setelah dirotasi ini dapat dilihat pada output yaitu pada tabel *rotated component matrix*.

Tabel 10 Hasil Rotasi Faktor Teknik Varimax Rotated Component Matrix^a

| | Component | | |
|-----|-----------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 |
| X1 | .552 | .170 | .650 |
| X2 | .410 | .196 | .814 |
| X3 | .186 | .250 | .845 |
| X4 | .438 | .148 | .768 |
| X5 | .626 | .333 | .329 |
| X6 | .292 | .791 | .181 |
| X7 | .267 | .848 | .086 |
| X8 | .142 | .877 | .183 |
| X9 | .613 | .314 | .447 |
| X10 | .319 | .756 | .264 |
| X11 | .738 | .367 | .338 |
| X12 | .777 | .199 | .326 |
| X13 | .713 | .364 | .293 |
| X14 | .850 | .119 | .230 |
| X15 | .708 | .418 | .217 |
| X16 | .706 | .190 | .420 |
| X17 | .810 | .281 | .222 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Sumber: Data diolah, 2021

Pada Tabel 10 jelas menunjukkan bahwa ada 17 variabel yang mempunyai *loading factor* > 0,50, sehingga dikelompokkan menjadi 3 (tiga) faktor yang mencapai variasi kumulatif sebesar 75,906%. Ini berarti persentase yang menentukan kepuasan kerja karyawan sebesar 75,906% dapat dijelaskan oleh tujuh belas faktor tersebut. Masing-masing faktor diberi nama sebagai berikut: faktor 1 dinamakan faktor keadilan, faktor 2 dinamakan faktor ketidaksesuaian, faktor 3 dinamakan faktor komponen watak.

Penamaan Masing-Masing Faktor

Penamaan faktor dilakukan dengan mengelompokkan variabel-variabel yang mempunyai loading factor (korelasi) minimal 0,5, semakin tinggi *loading factor* berarti semakin erat hubungan antara variabel dengan faktor tersebut. Santoso (2010:45) menyarankan bahwa "Nilai loading factor hendaknya tidak kurang dari 0,5", sehingga 17 variabel yang membentuk tiga faktor dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 11 Penamaan Masing - Masing Faktor

| Faktor | Notasi Indikator | Indikator | Loading Factor | Eigenvalue | % of Variance |
|-----------------|------------------|----------------------------------|----------------|------------|---------------|
| Keadilan | X5 | Kepemimpinan | 0,526 | 10,145 | 59,678 |
| | X9 | Lingkungan Kerja | 0,613 | | |
| | X11 | Pekerjaan Sesuai dengan keahlian | 0,738 | | |
| | X12 | Supervisi | 0,777 | | |
| | X13 | Organisasi dan Manajemen | 0,713 | | |
| | X14 | Kesempatan untuk Maju | 0,850 | | |
| | X15 | Insentif | 0,708 | | |
| | X16 | Rekan Kerja | 0,706 | | |
| Ketidaksesuaian | X17 | Kondisi Pekerjaan | 0,810 | 1,727 | 10,161 |
| | X6 | Tingkat Gaji | 0,791 | | |
| | X7 | Gaji yang Dibayarkan Tepat Waktu | 0,848 | | |
| | X8 | Kompensasi Tidak Langsung | 0,877 | | |
| Komponen Watak | X10 | Isi Pekerjaan | 0,756 | 1,032 | 6,068 |
| | X1 | Kesetiaan | 0,650 | | |
| | X2 | Kemampuan | 0,814 | | |
| | X3 | Kejujuran | 0,845 | | |
| | X4 | Kreativitas | 0,768 | | |

Sumber: Data diolah, 2021

Adapun penjelasan dari masing-masing faktor serta variabel yang dominan menentukan kepuasan kerja karyawan secara rinci dijelaskan sebagai berikut:

1. Keadilan

Faktor Keadilan memiliki *Eigenvalue* sebesar 10,145 dan dengan nilai persentase variance yang menentukan kepuasan kerja karyawan sebesar 59,678%. Faktor ini dibentuk oleh variabel-variabel sebagai berikut:

- a. Kepemimpinan (X5) dengan *loading factor* sebesar 0,526
- b. Lingkungan kerja (X9) dengan *loading factor* sebesar 0,613
- c. Pekerjaan Sesuai dengan Keahlian (X11) dengan *loading factor* sebesar 0,738
- d. Supervisi (X12) dengan *loading factor* sebesar 0,777
- e. Organisasi dan Manajemen (X13) dengan *loading factor* sebesar 0,713
- f. Kesempatan untuk Maju (X14) dengan *loading factor* sebesar 0,850
- g. Insentif (X15) dengan *loading factor* sebesar 0,708
- h. Rekan Kerja (X16) dengan *loading factor* sebesar 0,706
- i. Kondisi Pekerjaan (X17) dengan *loading factor* sebesar 0,810

Berdasarkan besarnya *loading factor* variabel-variabel tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kesempatan untuk maju (X14) memiliki pengaruh yang dominan sedangkan variabel kepemimpinan (X5) memiliki pengaruh yang paling kecil.

2. Ketidaksesuaian

Faktor Ketidaksesuaian memiliki *Eigenvalue* sebesar 1,727 dan dengan nilai persentase variance yang menentukan kepuasan kerja karyawan sebesar 10,161%. Faktor ini dibentuk oleh variabel-variabel sebagai berikut:

- a. Tingkat Gaji (X6) dengan *loading factor* sebesar 0,791
- b. Gaji yang Dibayarkan Tepat Waktu (X7) dengan *loading factor* sebesar 0,848
- c. Kompensasi Tidak Langsung (X8) dengan *loading factor* sebesar 0,877
- d. Isi Pekerjaan (X10) dengan *loading factor* sebesar 0,756

Berdasarkan besarnya *loading factor* variabel variabel tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kompensasi tidak langsung (X8) memiliki pengaruh yang dominan sedangkan variabel isi pekerjaan (X10) memiliki pengaruh yang paling kecil.

3. Komponen Watak

Faktor Komponen Watak memiliki *Eigenvalue* sebesar 1,031 dan dengan nilai persentase variance yang menentukan kepuasan kerja karyawan sebesar 6,068%. Faktor ini dibentuk oleh variabel-variabel sebagai berikut:

- a. Kesetiaan (X1) dengan *loading factor* sebesar 0,650
- b. Kemampuan (X2) dengan *loading factor* sebesar 0,814
- c. Kejujuran (X3) dengan *loading factor* sebesar 0,845
- d. Kreativitas (X4) dengan *loading factor* sebesar 0,768

Berdasarkan besarnya *loading factor* variabel variabel tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kejujuran (X3) memiliki pengaruh yang dominan sedangkan variabel kesetiaan (X1) memiliki pengaruh yang paling kecil.

Uji Ketepatan Model

Langkah ini merupakan langkah yang terakhir dari analisis faktor. Ketepatan model dapat diketahui dari besarnya residual yang terjadi. Residual adalah perbedaan korelasi yang diamati dan yang diproduksi berdasarkan estimasi matrik faktor. Pada penelitian ini besarnya persentase residual yang ditunjukkan adalah sebesar 33% atau sebanyak 45 residual atas dasar nilai absolut $> 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa model memiliki ketepatan model sebesar 67% pada tingkat kesalahan sebesar 5% atau dengan kata lain model dapat diterima dengan ketepatan 67%. Penelitian ini mendukung temuan penelitian sebelumnya oleh Chaturvedi (2010), Ramayanti (2017), Susanti (2020), dan Anindya dkk (2017) terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada konteks industri pariwisata, serta penelitian oleh Hee dkk (2018), Novita dkk (2016), dan Anwar dkk (2019) pada ranah industri jasa lainnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan terhadap faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan pada Hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali.*, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Setelah dilakukan proses factoring dan rotasi terhadap 17 indikator, diperoleh 3 faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan pada *Holiday Inn Resort Baruna Bali*, antara lain:
 - a. Faktor yang pertama yaitu Keadilan yang meliputi indikator variabel seperti Kepemimpinan, Lingkungan kerja, Pekerjaan sesuai dengan keahlian, Supervisi,

Organisasi dan manajemen, Kesempatan untuk maju, Insentif, Rekan kerja dan Kondisi pekerjaan dengan *Eigenvalue* sebesar 10,145 dan *Persentase Variance* sebesar 59,678%.

- b. Faktor yang kedua yaitu Ketidaksesuaian yang meliputi indikator variabel seperti Tingkat gaji, Gaji yang dibayarkan tepat waktu, Kompensasi tidak langsung dan Isi pekerjaan dengan *Eigenvalue* sebesar 1,727 dan *Persentase Variance* sebesar 10,161%.
 - c. Faktor yang ketiga yaitu Komponen Watak yang meliputi indikator variabel seperti Kesetiaan, Kemampuan, Kejujuran dan Kreativitas dengan *Eigenvalue* sebesar 1,031 dan *Persentase Variance* sebesar 6,068%.
2. Berdasarkan proses factoring yang diperoleh dari beberapa faktor di atas yang paling dominan dalam menentukan kepuasan kerja karyawan yaitu faktor Keadilan yang meliputi indikator Kepemimpinan, Lingkungan kerja, Pekerjaan sesuai dengan keahlian, Supervisi, Organisasi dan manajemen, Kesempatan untuk maju, Insentif, Rekan kerja dan Kondisi pekerjaan dengan *Eigenvalue* sebesar 10,145 dan *Persentase Variance* sebesar 59,678%, yang merupakan nilai tertinggi dari keseluruhan nilai *Eigenvalue*.

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, dapat disarankan kepada manajemen yang sekiranya dapat menjadi pertimbangan pada Hotel *Holiday Inn Resort* Baruna Bali antara lain:

1. Faktor Keadilan

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif, pada faktor Keadilan, indikator kondisi pekerjaan memiliki nilai mean terendah yaitu 4,59. Untuk dapat meningkatkannya diharapkan pihak manajemen hotel *Holiday Inn Resort* Baruna Bali dapat memberikan sarana prasarana yang sangat memadai sesuai dengan kebutuhan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Agar karyawan dapat dengan mudah menyelesaikan pekerjaannya jika disertai dengan sarana prasarana yang lengkap.

2. Faktor Ketidaksesuaian

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif, pada faktor ketidaksesuaian indikator tingkat gaji memiliki nilai mean terendah yaitu 4,49. Gaji yang diberikan dan diterima karyawan sesuai dengan standar namun masih belum dapat bersaing dengan perusahaan lain. Untuk dapat meningkatkannya diharapkan pihak manajemen hotel *Holiday Inn Resort* Baruna Bali dapat memberikan gaji yang sangat memadai jika ingin mempertahankan kualitas pekerja dalam melakukan pekerjaan dan perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain.

3. Faktor Komponen Watak

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif, pada faktor Komponen watak indikator kesetiaan memiliki nilai mean terendah yaitu 4,71. Untuk dapat meningkatkannya diharapkan pihak manajemen hotel *Holiday Inn Resort* Baruna Bali dapat memberikan pelatihan atau arahan kepada karyawan yang bekerja untuk tetap setia menjaga nama baik perusahaan pada lingkungan internal maupun eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindya, N. N., Ariana, N., & Putra, A. M, 2017, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan the Legian Bali Hotel. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 1.
- Chaturvedi, V, 2010, A Study on Factors Affecting Job Satisfaction of Employees in Hotel Industry, A Study with Reference to Few Categorized Hotels in NCR. *Management Prudence Journal*, 1.

- Hee, O. C., Yan, L. H., Rizal, A. M., Kowang, T. O., & Fei, G. C, 2018, Factors Influencing Employee Job Satisfaction, A Conceptual Analysis. *International Journal Of Academic Research in Business & Social Sciences*.
- Herlambang, P.G.D., Sukanti, N.K., Suryawa, T.G.A.W.K., 2021. Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Mumbul Motor Nusa Dua, Banjar Mumbul, Bali Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata* 16.
- Komalasari, Y., 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Atas Desain dan Evaluasi Program Pengembangan Karier Karyawan Pada Universitas Dhyana Pura Badung-Bali. *JUIMA, Jurnal Ilmu Manajemen* 6, 1-7.
- Novita, Sunuharjo, B. S., & Ruhana, I, 2016, Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Malang, *Jurnal Administrasi Bisnis* , 39-40.
- Ramayanti, N. P., Ariani, N. M., & Putra, A. M, 2017, Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas* , 1.
- Santoso, S, 2010, *Masterin SPSS 18*. Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Savitri, N.K., Komalasari, Y., 2021. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pemberdayaan Karyawan Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan The Santai Umalas-Bali. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata* 16.
- Soetrisno, E, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Kencana.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Susanti, N. K, 2020, Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Kerja Karyawan pada Pandawa All Suite Hotel. *Skripsi*. Jurusan Manajemen Perhotelan. Universitas Dhyana Pura.
- Tarjo, 2019, *Metode Penelitian*. Yogyakarta, Deepublish.
- Utama, IGBR, 2018, *Statistik Penelitian Bisnis dan Pariwisata (Dilengkapi Studi Kasus Penelitian)*, Yogyakarta, Andi.