

**KEPUASAN KARYAWAN DITINJAU DARI KOMPENSASI DAN PENGHAGAAN
DI *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* PADA HARPER HOTEL
MANGKUBUMI, YOGYAKARTA *BY* ASTON**

Dewi Hermawati Wahyuningsih
Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan penghargaan secara bersama maupun secara parsial terhadap kepuasan karyawan di di *Food and Beverage Department* pada Harper Hotel Mangkubumi Yogyakarta *by* Aston. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel 30 karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Secara spesifik, teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling* jenuh. Teknik analisis yang digunakan dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, model analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan karyawan dan penghargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Dari hasil perhitungan didapatkan bahwa kompensasi dan penghargaan secara bersama mempengaruhi kepuasan karyawan di Harper Hotel Mangkubumi, Yogyakarta *by* Aston sebesar 34,2%.

Kata Kunci: *Kepuasan Karyawan, Kompensasi dan Penghargaan.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Hotel merupakan suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial, artinya dalam menyediakan jasa yang biasa juga disebut sebagai *product* kepada calon konsumen dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Salah satu jenis akomodasi penginapan yaitu hotel, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga-tenaga yang memiliki kompetensi atau keterampilan dalam bidang perhotelan. Sebuah hotel terdiri dari beberapa departemen di antaranya; *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Service Department*, *Food and Beverage Product Department*, *Marketing Department*, *Accounting Department*, *Engineering Department* dan *Human Resources Department*. Satu departemen dengan departemen yang lain saling berkaitan dan mempengaruhi pendapatan hotel.

Tercapainya pendapatan hotel akan membuat karyawan puas, sehingga kepuasan yang dapat dicapai menurut Kotler (2008: 190) ada 4 dimensi yaitu berupa Gaji, Promosi, Penghargaan dan Kompensasi. Demikian dalam penelitian ini hanya menggunakan 2 dimensi yaitu

kompensasi dan penghargaan. adanya hal ini karyawan dituntut untuk dapat memperlihatkan kerja yang baik, agar memberikan citra baik bagi hotel. Pendapatan hotel berkaitan dengan kinerja masing-masing departemen, dimana kinerja departemen dapat mencapai target, salah satunya di *Food and Beverage Department*.

Kinerja *Food and Beverage Department* yaitu karyawan dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Karyawan dapat menciptakan kepuasan kerja yang baik apabila ditinjau dari kompensasi dan penghargaan yang diberikan oleh hotel. Karyawan *Food and Beverage Department* menginginkan adanya kompensasi dan penghargaan untuk mencapai kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang di atas, kompensasi dan penghargaan bagi setiap karyawan untuk menciptakan kepuasan kerja akan memberikan dampak terhadap hotel. Tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat ditinjau dari kepuasan kerja karyawan. Kinerja karyawan dapat dicapai dengan adanya kompensasi dan penghargaan. Oleh karena latar belakang tersebut, peneliti tertarik meneliti tentang **“Kepuasan Karyawan Ditinjau dari Kompensasi dan Penghargaan di *Food and Beverage***

Department pada Harper Hotel Mangkubumi, Yogyakarta by Aston”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Karyawan

Kepuasan adalah bentuk perasaan dan ekspresi seseorang ketika mampu atau tidak mampu memenuhi harapan dari tamu dan perusahaan, yang dihasilkan dari pengalaman kerja. Menurut Kotler (2008: 189), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi. Wijono (2007: 177), kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dalam harapan seseorang. Ada tiga tingkat kepuasan, yaitu bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan, bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas dan bila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari beberapa definisi atau pengertian di atas, dapat disimpulkan kepuasan adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja

dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai.

a. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007: 179) adalah sebagai berikut:

1. Rekan Kerja (*Workers*), merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
2. Gaji / Upah (*Pay*), merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.
3. Promosi (*Promotion*), merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.
4. Atasan (*Supervision*), atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.

b. Indikator kepuasan menurut Tjipto (2011 : 453-454)

1. Prestasi kerja

Prestasi kerja adalah hasil kerja yang diberikan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab serta fungsinya sebagai karyawan di perusahaan.

2. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai ketatan, keteraturan dan ketertiban.

3. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerjaan dalam melaksanakan tugasnya.

4. Rekan Kerja

Rekan kerja adalah faktor hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

Kompensasi

Menurut Malayu S. P. Hasibuan (2002: 54), kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Menurut Dessler (1997: 85), kompensasi adalah

pembayaran keuangan langsung dalam bentuk upah, gaji, insentif, komisi atau bonus. Sedangkan menurut Umbar (2005: 316), kompensasi adalah penghargaan atau ganjaran yang disebut gaji atau upah, yang dibayar secara tetap berdasarkan tenggang waktu yang ditetapkan.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kompensasi adalah salah satu sistem untuk mempertahankan dan menghargai kerja karyawan untuk mencapai tujuan tertentu.

Jenis-jenis Kompensasi Menurut Dessler (1997: 87):

1. Kompensasi langsung adalah kompensasi yang diberikan secara langsung kepada karyawan sebagai imbalan atas pekerjaan yang telah dilakukan untuk perusahaan. Contohnya; gaji, insentif, bonus dan sebagainya.
2. Kompensasi tidak langsung adalah kompensasi yang diberikan secara tidak langsung kepada karyawan sebagai upaya perusahaan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. Contohnya; tunjangan hari raya, tunjangan hari tua dan sebagainya.

Tujuan kompensasi menurut Sedarmayanti (2007: 18) adalah:

1. Menghargai prestasi kerja pemberian kompensasi yang memadai adalah suatu penghargaan organisasi terhadap prestasi kerja para karyawan.
2. Menjamin keadilan dengan adanya sistem kompensasi yang baik, akan menjamin adanya keadilan di antara pegawai dalam organisasi. Masing-masing karyawan akan mendapatkan imbalan sesuai dengan tugas, fungsi, jabatan dan prestasi kerjanya.
3. Mempertahankan pegawai dengan sistem kompensasi yang baik. Akan membuat para karyawan betah atau bertahan pada institusi tersebut, hal ini berarti mencegah keluarnya karyawan dari perusahaan tersebut.
4. Memperoleh pegawai yang bermutu dengan sistem kompensasi yang baik akan menarik lebih banyak calon karyawan. Dengan adanya pelamar atau calon karyawan maka peluang untuk memilih pegawai yang bermutu akan lebih banyak.

Indikator kompensasi menurut Husein Umbar (2007: 16) adalah: gaji, insentif

Manfaat Penghargaan Menurut Mulyadi dan Setiawan (2001: 356)

1. Memberikan Informasi
Penghargaan dapat menarik perhatian personil dan anggota informasi atau mengingatkan mereka tentang pentingnya sesuatu yang diberi penghargaan dibandingkan dengan hal yang lain.
2. Memberikan Motivasi
Penghargaan juga meningkatkan motivasi personil terhadap ukuran kerja. Sehingga membantu personil dalam memutuskan bagaimana mereka mengalokasikan waktu dan usaha mereka.

Jenis-jenis Penghargaan Menurut Nitisemito (1996: 45)

1. Penghargaan intrinsik adalah penghargaan yang bersifat internal atau dari luar yang dirasakan secara individu yang biasanya diperoleh dan dilibatkannya individu tersebut pada suatu aktivitas atau tugas tertentu, misalnya perasaan puas.
2. Penghargaan ekstrinsik adalah penghargaan yang bersifat eksternal atau dari luar biasanya berupa kompensasi dari perusahaan.

Indikator Penghargaan Menurut Byas dan Rue (2000: 299)

1. Piagam Penghargaan

Piagam penghargaan adalah suatu benda yang diberikan kepada orang tau karyawan sebagai penghargaan atau suatu kesuksesan tertentu.

2. Kenaikan Jabatan

Kenaikan jabatan adalah penghargaan yang diberikan atas pengabdian karyawan yang bersangkutan terhadap instansi tertentu.

3. Promosi

Promosi adalah suatu proses bergerak maju dan meningkatkan jabatan yang lebih tinggi yang diikuti oleh tugas, tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi dari jabatan sebelumnya.

4. *The best employee*

The best employee adalah bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan berupa uang dan sertifikat penghargaan untuk meningkatkan kerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang mementingkan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasionalisasi dari masing-masing variabel. Penelitian

kuantitatif memerlukan adanya hipotesis dan pengujian yang kemudian akan menentukan tahapan-tahapan berikutnya seperti penentuan teknik analisis data dan uji statistik yang akan digunakan (Siregar, 2013: 110).

Penelitian ini dilakukan di Lokasi Harper Mangkubumi Hotel, Yogyakarta by Aston beralamatkan di Jalan Mangkubumi, No. 52, Yogyakarta, Telepon (0274) 2920008, Fax (0274) 2920009. Penulis melakukan penelitian selama 2 bulan yang dimulai pada bulan Juli sampai Agustus 2018.

Jenis data yang digunakan adalah Data primer yaitu informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer, informasi dari tangan pertama atau responden (Wardiyanto, 2006: 45). Dalam penelitian ini data primernya adalah semua data yang diperoleh dari kuesioner.

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak kedua (Wardiyanto, 2006: 47). Dalam penelitian ini data sekundernya adalah studi pustaka, literatur tentang teori dan penelitian serta sejarah Harper Hotel Mangkubumi, Yogyakarta by Aston.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan cara

memberikan beberapa pernyataan kepada responden menyangkut rumusan masalah yang diteliti. Peneliti dapat mengetahui kepuasan karyawan ditinjau dari kompensasi dan penghargaan dengan memberikan kuesioner kepada 30 karyawan *Food and Beverage Department*.

Definisi operasional yang digunakan adalah:

1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang identik dengan variabel bebas, penjas atau *independent/explanatory variable*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kompensasi dan penghargaan.

2. Variabel dependen

Variable dependen adalah variabel terikat atau tidak bebas yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan karyawan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Secara Simultan Kompensasi dan Penghargaan Terhadap Kepuasan Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi dan penghargaan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan karyawan. Hasil

koefisien regresi bernilai positif yang berarti semakin meningkatnya kompensasi dan penghargaan, maka kepuasan karyawan juga mengalami peningkatan. Pihak manajemen hotel memberikan kompensasi berupa kenaikan gaji, memberikan bonus dan memberikan asuransi, maka karyawan akan bekerja dengan semangat. Sedangkan untuk penghargaan, pihak hotel juga memberikan penghargaan berupa piagam penghargaan, kenaikan jabatan dan pemberian *the best employee*, maka kompensasi dan penghargaan dapat meningkatkan kepuasan karyawan dengan baik.

Selanjutnya, sejauh mana pengaruh kompensasi dan penghargaan terhadap kepuasan karyawan dapat dijelaskan dengan hasil analisis data bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,422. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel kompensasi dan penghargaan sebesar 42,2%, sedang sisanya 57,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pengaruh Secara Parsial Kompensasi Terhadap Kepuasan Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan secara parsial, yang berarti semakin tinggi nilai kompensasi maka kepuasan karyawan akan mengalami peningkatan. Implikasi

manajerial yang perlu dilakukan oleh manajemen hotel dalam meningkatkan kepuasan karyawan melalui kompensasi adalah memberikan motivasi yang cukup kuat diiringi dengan pemberian hak dan stimulan yang menarik. Dengan demikian diharapkan karyawan memiliki semangat untuk bekerja dengan baik, sehingga dapat membentuk kualitas kerja yang baik pula.

Pengaruh Secara Parsial Penghargaan Terhadap Kepuasan Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghargaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan karyawan. Hal ini ditunjukkan dari Uji t di kolom Beta yang menunjukkan angka 0,437 dengan hasil nilai 0,006, berarti nilai signifikansi penghargaan lebih kecil dari nilai signifikansi standart (0,05) maka terindikasi ada pengaruh penghargaan terhadap kepuasan karyawan. Implikasi manajerial yang perlu dilakukan oleh manajemen hotel dalam meningkatkan kepuasan karyawan melalui penghargaan adalah memberikan motivasi yang cukup kuat seperti pemberian predikat karyawan terbaik, karyawan berdedikasi tinggi, atau bentuk penghargaan lain yang menarik. Dengan demikian diharapkan karyawan memiliki semangat untuk bekerja dengan

baik, sehingga dapat membentuk kualitas kerja yang baik pula.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan pembahasan pada bab-bab di atas terhadap hasil penelitian yang dilakukan pada Harper Hotel Mangkubumi, Yogyakarta *by* Aston maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompensasi dan Penghargaan berpengaruh positif secara simultan terhadap Kepuasan Karyawan, dengan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 42,2%, sedang sisanya 57,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Karyawan karena memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi standart. Terbukti kebenarannya.
3. Penghargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Karyawan, karena memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi standart. Terbukti kebenarannya.

SARAN

Sebagaimana hasil penelitian yang telah diperoleh dan kesimpulan yang diambil, maka peneliti mencoba memberikan saran kepada Harper Hotel Mangkubumi, Yogyakarta by Aston, hendaknya pihak manajemen sebaiknya lebih dapat memperbanyak varian bentuk pemberian kompensasi dan penghargaan yang lain, misalnya berupa bonus, tunjangan yang menarik atau bentuk pemberian kesejahteraan yang lain, sehingga karyawan akan merasa lebih diperhatikan dan akan tercipta rasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Byas, Rue. 2000. *Pengertian Penghargaan /Reward*, Jakarta: Grafindo.
- Dessler. Gerry. 1997. *Pengertian Kompensasi*, Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Hasibuan. 2002. *Kompensasi Langsung*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein Ummar. 2007. *Kompensasi Karyawan Hotel*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kotler, Philip. 2008. *Kepuasan Karyawan*, Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi dan Setiawan. 2001. *Manfaat Penghargaan*, Jakarta, Erlangga.
- Nitisemito, A.S. 1996. *Wawasan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Schuler. 1987. *Pengertian Penghargaan*, Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. 2007. *Produktifitas Kerja*, Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Simamora. 2004. *Pengertian Penghargaan*, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Siregar, Sofyian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. 2012. *Penelitian Populasi Edisi Kedelapan*: Jakarta: Alfabeta.
- Susilo Martoyo. 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta
- Tjipto. 2011. *Kepuasan karyawan*, Jakarta: Erlangga.
- Tohardi. 2002. *Pemahaman Kinerja Karyawan*, Bandung: Universitas Tanjung Pura.
- Ummar. 2005. *Kompensasi Karyawan Hotel*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Wardiyanto. 2006. *Pengertian Data*, Jakarta: Erlangga.
- Wijono. 1999. *Mengukur Kepuasan Karyawan*, Universitas Erlangga.