

## ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA LE MERIDIEN BALI JIMBARAN

ICHA DWI FRICILLIA PALMA<sup>1)</sup>, I MADE WIDIANTARA<sup>2)</sup>, NI PUTU RITA SINTADEVI<sup>3)</sup>

Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

*ichapalma01@gmail.com*

### ABSTRAK

Industri perhotelan digerakkan oleh sumber daya manusia. Perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan karena berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran, untuk mengetahui apa saja dimensi-dimensi kepuasan kerja karyawan yang belum optimal dan untuk mengetahui upaya-upaya guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran. Penelitian ini mengumpulkan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Statistik Deskriptif dan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja karyawan pada indikator harapan di kategori sangat puas, sedangkan pada indikator kenyataan di kategori puas, artinya terdapat gap antara harapan dan kenyataan kepuasan karyawan. Terdapat enam dimensi kepuasan kerja yang belum optimal yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja. Upaya guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran dengan menggunakan budaya kerja yaitu budaya *clan*.

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

### ABSTRACT

*The hospitality industry is driven by human resources. Companies must pay attention to employee job satisfaction because it affects employee productivity. The purpose of this study was to determine employee job satisfaction at Le Meridien Bali Jimbaran, to find out what dimensions of employee job satisfaction were not optimal and to find out the efforts to increase employee job satisfaction at Le Meridien Bali Jimbaran. This study collected data using observation, interviews and questionnaires. The analysis technique used are Descriptive Statistics and Importance Performance Analysis. The results of this study show that employee job satisfaction on the expectation indicator is in the very satisfied category, while on the reality indicator it is in the satisfied category, meaning that there is a gap between expectations and actual employee satisfaction. There are six dimensions of job satisfaction that have not been optimal, namely salary, the work itself, co-workers, superiors, promotion and work environment. Efforts to increase employee job satisfaction at Le Meridien Bali Jimbaran by using a work culture, namely clan culture.*

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

### PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian khususnya industri pariwisata di Indonesia turut mengalami kemajuan. Dariwardani (2023) menyatakan bahwa industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan perhotelan karena hotel menyediakan jasa dan akomodasi untuk mendukung kelancaran pariwisata di Indonesia. Industri perhotelan adalah industri jasa yang menyediakan layanan kamar, penjual makanan dan minuman, serta layanan lain yang dikelola secara komersial kepada masyarakat umum. Industri perhotelan digerakkan oleh sumber daya manusia untuk melayani tamu dan mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan dengan sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan produktivitas bisnis dan memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuan. Dalam industri perhotelan, sumber daya manusia menjadi aspek penting karena sumber daya manusia berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Rahmanto dan Rachmadani (2019) menyatakan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh sumber

daya manusia dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Terdapat beberapa dimensi untuk mengukur kepuasan kerja, salah satunya yang dikemukakan oleh Widodo dalam Harahap dan Tirtayasa (2020) yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja. Hotel berbintang banyak terdapat di Bali. Salah satunya terletak di kawasan Jimbaran yaitu Le Meridien Bali Jimbaran. Karyawan di setiap perusahaan sangatlah penting, termasuk karyawan Le Meridien Bali Jimbaran sangat penting bagi hotel tersebut, jika kepuasan kerja karyawan di Le Meridien Bali Jimbaran tidak tercapai, maka dikhawatirkan akan terjadi *resign* karyawan yang tentunya akan menyulitkan operasional hotel.

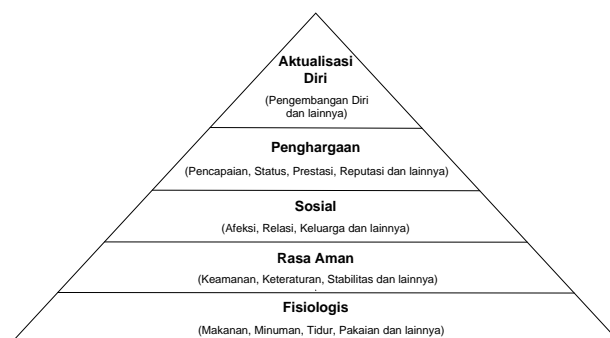
**Tabel 1 Jumlah Karyawan Resign Pada Le Meridien Bali Jimbaran**

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

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

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui dari empat tahun lalu selalu terdapat karyawan yang *resign*. Setiorini (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi pengunduran diri karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan Le Meridien Bali Jimbaran menyatakan bahwa hotel sudah kembali normal dan *event* mulai banyak. Maka dari itu, lumayan sering *overtime* untuk *handle event* dan beberapa tamu. Beberapa karyawan juga *overtime* karena pekerjaannya belum selesai. Selain itu, fasilitas di bagian *kitchen* terdapat beberapa yang masih kurang lengkap yaitu di bagian pendingin ruangan dan di *office* tidak terdapat AC (*Air Conditioner*) dan printer, oleh karena itu beberapa karyawan sering kepanasan di ruang kerja dan setiap karyawan ingin *print* tugas harus ke *department* lain untuk meminjam printer, hal tersebut lumayan menghambat pekerjaan karyawan dan mengganggu karyawan *department* lain. Dapat disimpulkan dari hasil wawancara terhadap karyawan Le Meridien Bali Jimbaran yaitu terdapat beberapa keluhan antara lain permasalahan beban kerja, *working hours* dan fasilitas kerja. Yuanandan dan Indriati (2022) menyatakan bahwa beban kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Hasanah dan Suharnomo (2016) menyatakan bahwa *time demands of work (overtime)* dapat mempengaruhi langsung kepuasan kerja karyawan. Monde, dkk (2022) menyatakan bahwa fasilitas kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

Maslow membagi kebutuhan manusia menjadi lima yang digambarkan dalam bentuk piramida, mulai dari kebutuhan fisiologis, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri (Tsauri, 2013:183).



**Gambar 1 Teori Hierarki Kebutuhan Maslow (Tsauri, 2013:183)**

Berikut ini adalah penjelasan dari gambar 1.

a. Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan untuk mempertahankan hidup (kebutuhan dasar). Kebutuhan ini meliputi makanan, minuman, udara, tempat tinggal, pakaian, tidur dan seks.

b. **Kebutuhan Rasa Aman**

Kebutuhan ini adalah kebutuhan manusia akan perlindungan. Kebutuhan rasa aman adalah stabilitas, keteraturan, perlindungan, keamanan, kebebasan dari rasa takut.

c. **Kebutuhan Sosial**

Kebutuhan sosial adalah kebutuhan yang dilandasi rasa kebersamaan dan diterima oleh orang disekitarnya. Kebutuhan sosial adalah kasih sayang, rasa cinta dan rasa memiliki.

d. **Kebutuhan Penghargaan**

Kebutuhan penghargaan adalah kebutuhan untuk mencapai tingkat yang lebih tinggi dari yang lain. Kebutuhan akan penghargaan adalah kebutuhan akan penilaian yang stabil dan tegas terhadap diri sendiri, penghargaan diri dan pengakuan orang lain.

e. **Kebutuhan Aktualisasi Diri**

Kebutuhan aktualisasi diri adalah kebutuhan yang didasarkan pada keinginan individu untuk menjadikan dirinya pribadi yang terbaik sesuai dengan kemampuan dan bakatnya. Kebutuhan aktualisasi diri adalah keinginan kepuasan diri untuk memenuhi potensi diri.

Manajemen sumber daya manusia mengembangkan karyawan untuk mencapai tujuan dan sasaran perusahaan. Manajemen sumber daya manusia adalah cara untuk efektif dan efisien mengatur karyawan dan menggunakannya sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan perusahaan dan karyawan (Tsauri, 2013:4). Dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk mengatur manusia dalam perusahaan secara maksimal, efektif dan efisien karena manusia berperan sebagai penggerak dalam organisasi yang harus dikelola dengan sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan organisasi.

Karyawan menjadi pelaksana, perencana dan pengawas yang selalu berperan aktif dan melaksanakan tujuan perusahaan. Karyawan adalah seseorang yang bekerja dengan cara menjual waktu, jasa, pikiran dan tenaga kepada perusahaan dan menerima imbalan (Tsauri, 2013:32). Dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah sumber daya manusia yang mengelola dan menjalankan suatu perusahaan dan orang-orang berkualitas yang bekerja tanpa mengenal lelah untuk memajukan perusahaan.

Kepuasan kerja mencakup perasaan karyawan tentang pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan keadaan yang membandingkan mengenai apa yang di peroleh dari pekerjaannya dengan apa yang diharapkannya (Tsauri, 2013:118). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah bagaimana karyawan mengalami pekerjaannya. Menurut Widodo dalam Harahap dan Tirtayasa (2020), dimensi-dimensi kepuasan kerja adalah gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja.

## **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

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

## **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini, yaitu:

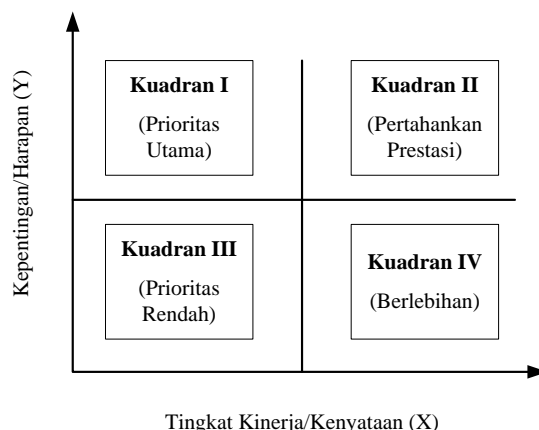
1. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran.
2. Untuk mengetahui dimensi kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran yang belum optimal.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran.

Manfaat dari penelitian ini untuk masukan atau informasi tambahan yang positif bagi perusahaan dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk lebih memperhatikan kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Le Meridien Bali Jimbaran yang terletak di Jalan Bukit Permai, Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali. Penulis memilih lokasi ini, karena Le Meridien Bali Jimbaran termasuk salah satu hotel bintang lima yang terkenal di daerah Jimbaran. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, mengumpulkan data menggunakan metode observasi, wawancara terstruktur, dokumentasi dan kuesioner. Dalam penelitian ini, responden dalam kuesioner adalah seluruh karyawan Le Meridien Bali Jimbaran yang berjumlah 98 karyawan (*Human Resources Department Le Meridien Bali Jimbaran, 2022*). Kuesioner disebarluaskan secara *online* menggunakan *google form*. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari responden yang telah ditentukan dan kuesioner digunakan untuk mengukur variabel menggunakan Skala Likert. Teknik analisis yang digunakan adalah Statistik Deskriptif dan *Importance Performance Analysis*. Teknik *Importance Performance Analysis*, responden diminta untuk menilai pentingnya berbagai atribut relevan dan kinerja

perusahaan pada setiap atribut. Diagram Kartesius ini dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis lurus yang berpotongan tegak lurus di titik X dan Y, dimana X adalah rata-rata kinerja yang dirasakan (kenyataan kepuasan) dan Y adalah rata-rata kepentingan dapat mempengaruhi kepuasan responden (harapan karyawan). Diagram kartesius dari metode *Importance Performance Analysis* ditunjukkan pada gambar berikut ini.



**Gambar 2 Diagram Kartesius (Ranas dan Mansur dalam Yustita, dkk, 2023)**

Penjelasan gambar 2, sebagai berikut:

- a. Kuadran I (Prioritas Utama)  
Kepentingan atau harapan karyawan tinggi, namun kinerja atau kenyataan kepuasan karyawan lemah, sehingga perlu dilakukan peningkatan kinerja atau kenyataan kepuasan karyawan dari atribut tersebut.
- b. Kuadran II (Pertahankan)  
Kinerja atau kenyataan kepuasan karyawan selaras dengan kepentingan atau harapan karyawan, oleh karena itu atribut tersebut harus dipertahankan.
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah)  
Kepentingan atau harapan karyawan dan kinerja atau kenyataan kepuasan karyawan rendah, menunjukkan bahwa karyawan tidak menganggap atribut sebagai hal yang penting.
- d. Kuadran IV (Berlebihan)  
Kepentingan atau harapan karyawan rendah, tetapi kinerja atau kenyataan kepuasan karyawan terlalu tinggi, menunjukkan bahwa karyawan tidak menganggap atribut tersebut terlalu penting.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Statistik Deskriptif

Tabel 2 Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Indikator Harapan dan Kenyataan						
No	Dimensi	Indikator	Rata-Rata Skor		Keterangan	
			Harapan	Kenyataan	Harapan	Kenyataan
1	Gaji	G01	4,65	3,55	Sangat Puas	Puas
		G02	4,83	3,46	Sangat Puas	Puas
		G03	4,63	3,50	Sangat Puas	Puas
		G04	4,60	3,67	Sangat Puas	Puas
		G05	4,70	3,62	Sangat Puas	Puas
		<b>Rata-Rata Skor Gaji</b>	<b>4,68</b>	<b>3,56</b>	Sangat Puas	Puas
2	Pekerjaan Itu Sendiri	PIS01	4,80	3,50	Sangat Puas	Puas
		PIS02	4,72	3,43	Sangat Puas	Puas
		PIS03	4,75	3,55	Sangat Puas	Puas
		PIS04	4,83	3,45	Sangat Puas	Puas
		PIS05	4,68	3,52	Sangat Puas	Puas
		<b>Rata-Rata Skor Pekerjaan Itu Sendiri</b>	<b>4,76</b>	<b>3,49</b>	Sangat Puas	Puas
3	Rekan Kerja	RK01	4,81	3,43	Sangat Puas	Puas
		RK02	4,80	3,45	Sangat Puas	Puas
		RK03	4,75	3,56	Sangat Puas	Puas
		RK04	4,63	3,61	Sangat Puas	Puas
		RK05	4,70	3,48	Sangat Puas	Puas
		<b>Rata-Rata Skor Rekan Kerja</b>	<b>4,74</b>	<b>3,51</b>	Sangat Puas	Puas

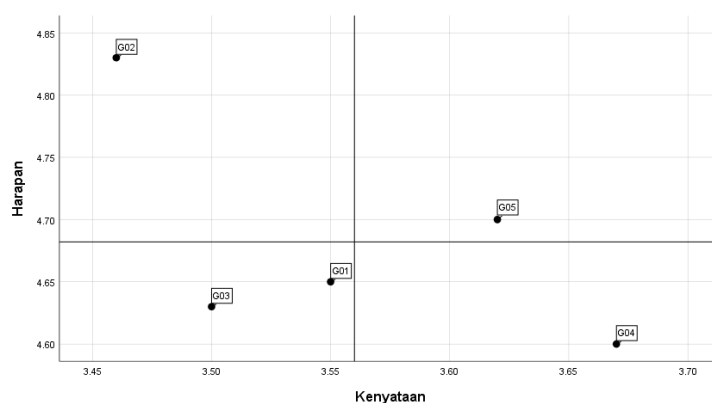
No	Dimensi	Indikator	Rata-Rata Skor		Keterangan	
			Harapan	Kenyataan	Harapan	Kenyataan
4	Atasan	A01	4,68	3,45	Sangat Puas	Puas
		A02	4,73	3,53	Sangat Puas	Puas
		A03	4,75	3,50	Sangat Puas	Puas
		A04	4,70	3,59	Sangat Puas	Puas
		A05	4,65	3,62	Sangat Puas	Puas
<b>Rata-Rata Skor Atasan</b>			<b>4,70</b>	<b>3,54</b>	Sangat Puas	Puas
5	Promosi	P01	4,78	3,50	Sangat Puas	Puas
		P02	4,60	3,53	Sangat Puas	Puas
		P03	4,58	3,71	Sangat Puas	Puas
		P04	4,65	3,65	Sangat Puas	Puas
		P05	4,63	3,58	Sangat Puas	Puas
<b>Rata-Rata Skor Promosi</b>			<b>4,65</b>	<b>3,59</b>	Sangat Puas	Puas
6	Lingkungan Kerja	LK01	4,73	3,51	Sangat Puas	Puas
		LK02	4,75	3,50	Sangat Puas	Puas
		LK03	4,83	3,43	Sangat Puas	Puas
		LK04	4,81	3,48	Sangat Puas	Puas
		LK05	4,85	3,41	Sangat Puas	Puas
<b>Rata-Rata Skor Lingkungan Kerja</b>			<b>4,80</b>	<b>3,47</b>	Sangat Puas	Puas
<b>Rata-Rata Skor Indikator</b>			<b>4,72</b>	<b>3,52</b>	Sangat Puas	Puas

Sumber: data penelitian diolah (2023)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dimensi kepuasan kerja yang diisi oleh 98 karyawan memiliki rata-rata yang bervariasi. Dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja yang diukur melalui 30 indikator dan enam dimensi berdasarkan harapan kepuasan karyawan dalam kategori sangat puas dan berdasarkan kenyataan kepuasan karyawan berada dalam kategori puas. Berdasarkan rata-rata harapan karyawan dan kenyataan kepuasan karyawan menunjukkan bahwa adanya gap dimana harapan karyawan Le Meridien Bali Jimbaran belum sesuai dengan kenyataan kepuasan karyawan Le Meridien Bali Jimbaran. Jadi, kenyataan kepuasan karyawan Le Meridien Bali Jimbaran harus ditingkatkan agar menjadi sangat puas dan sesuai dengan harapan karyawan Le Meridien Bali Jimbaran.

### Importance Performance Analysis

Diagram Kartesius pada dimensi gaji disajikan pada gambar 3.



Gambar 3 Diagram Kartesius Berdasarakan Dimensi Gaji

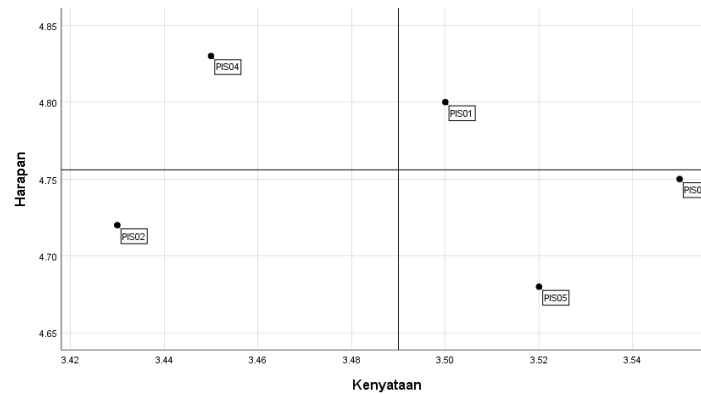
Sumber: data penelitian diolah (2023)

Penjelasan dari gambar 3 sebagai berikut:

- 1) Kuadran I yaitu indikator G02 (gaji yang saya terima sesuai dengan beban kerja). Indikator ini harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan karyawan. Setiorini (2016) menyatakan bahwa untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas harus memberikan gaji yang sesuai dan adil dengan pekerjaan yang diberikan oleh karyawan. Indikator ini harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan karyawan.
- 2) Kuadran II yaitu indikator G05 (gaji yang saya terima memenuhi kebutuhan sehari-hari). Indikator ini harus dapat dipertahankan.
- 3) Kuadran III yaitu indikator G01 (gaji yang saya terima sesuai dengan UMK) dan G03 (saya menerima gaji tepat waktu setiap bulan). Tidak menutup kemungkinan ke dua indikator ini untuk ditingkatkan agar karyawan merasa sangat puas.

- 4) Kuadran IV yaitu indikator G04 (saya menerima tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh hotel secara adil). Indikator ini dapat dipertahankan untuk kedepannya.

Diagram Kartesius pada dimensi pekerjaan itu sendiri disajikan pada gambar 4.



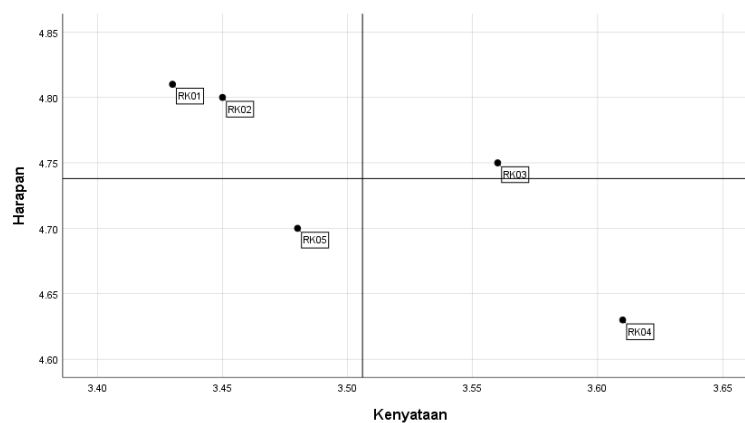
**Gambar 4 Diagram Kartesius Berdasarkan Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri**

Sumber: data penelitian diolah (2023)

Penjelasan dari gambar 4 sebagai berikut:

- 1) Kuadran I yaitu indikator PIS04 (saya merasa frustrasi dengan pekerjaan yang diberikan oleh hotel). Indikator ini harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan karyawan. Hasanah dan Suharnomo (2016) menyatakan bahwa stres yang dialami oleh karyawan akibat pekerjaan dapat berdampak negatif bagi perusahaan dan karyawan karena karyawan tersebut tidak dapat memaksimalkan pekerjaannya.
- 2) Kuadran II yaitu indikator PIS01 (pekerjaan yang diberikan oleh hotel sesuai dengan keahlian dan pendidikan saya). Indikator ini harus dipertahankan.
- 3) Kuadran III yaitu indikator PIS02 (pekerjaan saya di dukung dengan fasilitas yang disediakan oleh hotel). Tidak menutup kemungkinan indikator ini untuk ditingkatkan agar karyawan merasa sangat puas.
- 4) Kuadran IV yaitu indikator PIS03 (saya menyelesaikan tugas sesuai *deadline*) dan PIS05 (pekerjaan saya memberikan kesempatan untuk maju (mengembangkan karir)). Kedua indikator ini dapat dipertahankan untuk kedepannya.

Diagram Kartesius pada dimensi rekan kerja disajikan pada gambar 5.



**Gambar 5 Diagram Kartesius Berdasarkan Dimensi Rekan Kerja**

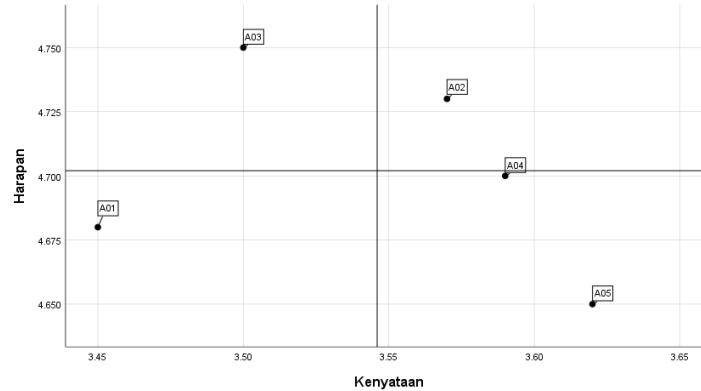
Sumber: data penelitian diolah (2023)

Penjelasan dari gambar 5 sebagai berikut:

- 1) Kuadran I yaitu indikator RK01 (saya mempunyai rekan kerja yang dapat bekerjasama dengan baik) dan RK02 (saya mempunyai rekan kerja yang dapat berkomunikasi dengan baik). Kedua indikator ini harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan karyawan. Ihsan, dkk (2022) menyatakan bahwa jika memiliki rekan kerja yang tidak baik, tidak bisa bekerjasama dan tidak dapat berkomunikasi dengan baik akan membuat kepuasan kerja karyawan menurun. Kedua indikator ini harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan karyawan.
- 2) Kuadran II yaitu indikator RK03 (rekan kerja saya menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kekeluargaan). Indikator ini harus dapat dipertahankan.

- 3) Kuadran III yaitu indikator RK05 (rekan kerja saya bertanggung jawab dengan pekerjaannya). Tidak menutup kemungkinan indikator ini untuk ditingkatkan agar karyawan merasa sangat puas.
- 4) Kuadran IV yaitu indikator RK04 (saya mempunyai rekan kerja yang supportif). Indikator ini dapat dipertahankan untuk kedepannya.

Diagram Kartesius pada dimensi atasan disajikan pada gambar 6.

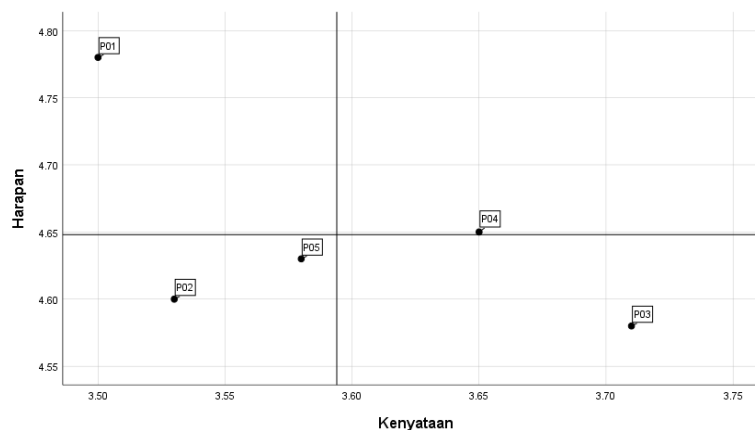


**Gambar 6 Diagram Kartesius Berdasarkan Dimensi Atasan**  
 Sumber: data penelitian diolah (2023)

Penjelasan dari gambar 6 sebagai berikut:

- 1) Kuadran I yaitu indikator A03 (atasan selalu memberikan kesempatan kepada saya untuk mengutarakan saran atau ide). Indikator ini harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan karyawan. Pratama, dkk (2022) menyatakan bahwa sikap atasan yang baik yang mampu berkomunikasi dengan bawahannya, terbuka dengan bawahannya, mempercayai bawahannya dan memiliki hubungan yang baik dengan bawahannya, sikap atasan yang baik tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
- 2) Kuadran II yaitu indikator A02 (atasan saya memperhatikan bawahannya). Indikator ini harus dapat dipertahankan.
- 3) Kuadran III yaitu indikator A01 (hubungan atasan dengan saya harmonis). Tidak menutup kemungkinan indikator ini untuk ditingkatkan agar karyawan merasa sangat puas.
- 4) Kuadran IV yaitu indikator A04 (saya dalam melaksanakan tugas dibimbing oleh atasan) dan A05 (atasan membantu memberikan solusi atas masalah pekerjaan saya). Kedua indikator ini dapat dipertahankan untuk kedepannya

Diagram Kartesius pada dimensi promosi disajikan pada gambar 7.



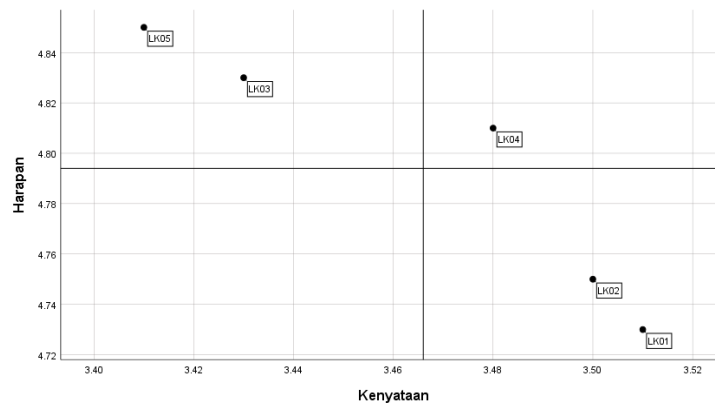
**Gambar 7 Diagram Kartesius Berdasarkan Dimensi Promosi**  
 Sumber: data penelitian diolah (2023)

Penjelasan dari gambar 7 sebagai berikut:

- 1) Kuadran I yaitu indikator P01 (periode waktu yang jelas dan tepat untuk promosi karyawan). Indikator ini harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan karyawan. Ihsan, dkk (2022) menyatakan bahwa semakin tidak tepat promosi yang dilakukan oleh suatu perusahaan maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai karyawan tersebut. Indikator ini harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan karyawan.

- 2) Kuadran II yaitu indikator P04 (kebijakan promosi diterapkan dengan adil dan tepat oleh hotel). Indikator ini harus dapat dipertahankan.
- 3) Kuadran III yaitu indikator P02 (hotel memberikan peluang promosi yang besar bagi setiap karyawan) dan P05 (evaluasi untuk promosi berdasarkan pada prestasi dan kinerja karyawan). Tidak menutup kemungkinan kedua indikator ini untuk ditingkatkan agar karyawan merasa sangat puas.
- 4) Kuadran IV yaitu indikator P03 (setiap karyawan diberikan peluang yang sama untuk promosi). Indikator ini harus dipertahankan untuk kedepannya

Diagram Kartesius pada dimensi lingkungan kerja disajikan pada gambar 8.



**Gambar 8 Diagram Kartesius Berdasarkan Dimensi Lingkungan Kerja**

Sumber: data penelitian diolah (2023)

Penjelasan dari gambar 8 sebagai berikut:

- 1) Kuadran I yaitu indikator LK03 (peralatan dan perlengkapan kerja sudah memadai untuk membantu menyelesaikan tugas saya) dan LK05 (saya selesai bekerja sesuai dengan jam kerja yang diterapkan oleh hotel). Kedua indikator ini harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan karyawan. Yuananda dan Indriati (2022) menyatakan bahwa karyawan bekerja dengan optimal ketika lingkungan kerja nyaman dan fasilitas kerja yang mendukung akan mempengaruhi kerja karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja dan Hasanah dan Suharnomo (2016) menyatakan bahwa semakin tinggi tuntutan jam kerja, semakin besar pula keinginan karyawan untuk berhenti bekerja. Maka dari itu, kedua indikator ini harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan karyawan.
- 2) Kuadran II yaitu indikator LK04 (fasilitas kantin, loker dan toilet dalam kondisi baik). Indikator ini harus dapat dipertahankan.
- 3) Kuadran IV yaitu indikator P01 (keamanan di ruang kerja saya sudah baik) dan P02 (suasana tenang di ruang kerja memberikan kenyamanan selama saya bekerja). Kedua indikator ini dapat dipertahankan untuk kedepannya.

### **Upaya-Upaya Guna Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan Pada Le Meridien Bali Jimbaran**

Upaya guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan Le Meridien Bali Jimbaran dapat ditingkatkan dengan budaya kerja perusahaan. Hal ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rahim (2020) menyatakan bahwa budaya kerja perusahaan yang baik memberikan tingkat kepuasan kerja yang tinggi kepada karyawan. Budaya kerja perusahaan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran adalah Budaya *Clan*. Hal ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rendita, dkk (2021) menyatakan bahwa perusahaan mengutamakan penguatan budaya *clan* yaitu kekeluargaan, kekompakan kelompok dan lebih mendorong integrasi internal untuk mencapai tujuan perusahaan dan mendapatkan kepuasan karyawan. Upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan Le Meridien Bali Jimbaran dengan menggunakan Budaya *Clan*, sebagai berikut:

- 1) Untuk meningkatkan dimensi gaji, memberikan bonus tambahan kepada karyawan. Bonus diberikan sesuai dengan hasil kerja masing-masing karyawan, seperti yang *overtime*.
- 2) Untuk meningkatkan dimensi pekerjaan itu sendiri, tidak memberikan tekanan yang berlebihan pada setiap pekerjaan masing-masing karyawan.
- 3) Untuk meningkatkan dimensi rekan kerja, memberikan sosialisasi tentang pentingnya rekan kerja dan komunikasi terbuka bagi tim untuk mencapai tujuan atau target perusahaan.
- 4) Untuk meningkatkan dimensi atasan, membangun komunikasi terbuka terhadap feedback, dua arah antara karyawan dengan atasan dan saling memberikan saran dan ide antara karyawan dengan atasan, serta atasan maupun bawahan saling membantu dan mendukung secara langsung.



- 5) Untuk meningkatkan dimensi promosi, perusahaan harus membuat dan menetapkan kebijakan promosi yang adil dan jelas dan setiap karyawan di perusahaan sudah bekerja keras untuk mencapai tujuan atau target. Perusahaan harus memberikan penghargaan berupa promosi. Dengan demikian, karyawan tentunya akan merasa dihargai.
- 6) Untuk meningkatkan dimensi lingkungan kerja, perusahaan harus menyediakan fasilitas kerja yang memadai dan lengkap untuk mempermudah karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya serta perusahaan harus membuat lingkungan kerja yang produktif, seperti karyawan merasa senang dan menikmati suasana saat bekerja, hal ini merupakan karyawan nyaman dengan suasana tempat kerja yang kondusif.

## PENUTUP

### Simpulan

1. Berdasarkan hasil statistik deskriptif, Kenyataan kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran yang diukur melalui 30 indikator dan enam dimensi belum sesuai dengan apa yang diharapkan karyawan Le Meridien Bali Jimbaran
2. Berdasarkan hasil *importance performance analysis*, dimensi kepuasan kerja karyawan pada Le Meridien Bali Jimbaran yang belum optimal atau prioritas utama adalah gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja. Setiap dimensi memiliki indikator yang terdapat dalam kuadran I (prioritas utama/belum optimal) dan indikator yang terdapat dalam kuadran I yaitu 8 indikator.
3. Upaya-upaya guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan Le Meridien Bali Jimbaran dapat ditingkatkan dengan menggunakan budaya kerja yaitu budaya *clan*.

### Saran

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, kenyataan kepuasan kerja karyawan harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan karyawan Le Meridien Bali Jimbaran. Berdasarkan hasil *importance performance analysis* terdapat enam dimensi yang belum optimal atau prioritas utama yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja. Saran-saran yang dapat diberikan yaitu Le Meridien Bali Jimbaran harus lebih memperhatikan beban kerja yang di miliki oleh karyawannya, harus memberikan pekerjaan terhadap karyawannya sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, harus memberikan sosialisasi pentingnya rekan kerja antar tim dan komunikasi untuk mencapai tujuan bersama, harus memberikan sosialisasi pentingnya hubungan atasan dan bawahan untuk mencapai tujuan perusahaan, harus menetapkan waktu dan ketentuan untuk promosi karyawan dengan jelas, harus lebih memperhatikan fasilitas kerja yang memadai agar karyawan lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaannya dan harus lebih memperhatikan jam kerja karyawannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Harahap, Fialy dan Satria Tirtayasa. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 120-135. e-ISSN: 2623-2634. DOI: <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4866>. Diakses: <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/4866>
- Hasanah, Uswatun dan Suharnomo. (2016). Pengaruh Time Demands Of Work Terhadap Kepuasan Kerja, Stress Kerja dan Turnover Intention Karyawan. *Diponegoro Journal Of Management*, 5(3), 1-12. DOI: <https://doi.org/10.14710/jis.%25v.%25i.%25Y.750-761>. Diakses: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo/article/view/13401>
- Ihsan, N. dkk. (2022). Pengaruh Kompensasi Finansial, Promosi Jabatan dan Rekan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Excel Mitra Telecomindo Cabang Mataram. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(12), 5550-5557. e-ISSN: 2614-8854. DOI: <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i12.1176>. Diakses: <https://jiip.stkipyapisdempu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/1176>
- Pratama, A. dkk. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Sumatera Utara. *Jurnal Agrifittia*, 2(1), 22-33. e-ISSN: 2829-0054. DOI: <https://doi.org/10.55180/aft.v2i1.196>. Diakses: <https://jurnal.instiperjogja.ac.id/index.php/AFT/article/view/196>
- Rahim, Dian. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Kota Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2), 74-85. e-ISSN: 2579-7476. DOI: <http://dx.doi.org/10.35137/jmbk.v8i2.416>. Diakses: <https://ojs.ekonomi-un kris.ac.id/index.php/JMBK/article/view/416>

- Rahmanto, Agus dan Dwi Rachmadani. (2019). Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Satu Bintang Jaya Surabaya. *Jurnal HIRITAGE*, 9(2), 262-275. e-ISSN: 2442-7365 (online). DOI: <https://doi.org/10.35891/heritage.v9i2.2810>. Diakses: <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/HERITAGE/article/view/2810>
- Rendita, B. dkk. (2021). Analisis Budaya Organisasi Menggunakan Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) Pada PT.X. *Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(1), 63-70. e-ISSN: 2622-1373. DOI: <https://doi.org/10.30743/mkd.v5i1.3450>. Diakses: <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/mkd/article/view/3450>
- Setiorini, Amanda. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Pengunduran Diri Karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 4(2), 139-148. e-ISSN: 2338-4794. DOI: <http://dx.doi.org/10.35137/jmbk.v4i2.43>. Diakses: <https://ojs.ekonomi-unkris.ac.id/index.php/JMBK/article/view/43>
- Tsauri, Sofyan. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: STAIN Jember Press.
- Yuananda, Rifki dan Hanum Indriati. (2022). Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Manna Kampus (Mirota Kampus) C. Simanjuntak Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 19(2), 205-214. e-ISSN: 2528-1127 (online). DOI: <https://doi.org/10.30872/jkin.v19i2.11170>. Diakses: <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/11170>
- Yustita, D. dkk. (2023). Evaluasi Kualitas Pelayanan Hotel terhadap Kepuasan Tamu Menggunakan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(1), 33-41. e-ISSN: 2654-9719. DOI: <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i1.59578>. Diakses: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/59578>