
HUBUNGAN ANTARA FAKTOR PENDIDIKAN, JABATAN DAN PENGALAMAN KERJA DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA HOTEL SWISS BELINN KRISTAL KUPANG

Ridolof W. Batilmurik

Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Kupang

Email: rudy.morvin@gmail.com

Hp: 081238363123/082146451232

Abstraksi

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan pada Swiss Bell-Inn Kristal Kupang. Penelitian ini menggunakan data populasi 133 karyawan Swiss Bell-Inn Kristal Kupang dengan teknik penarikan sampel menggunakan rumus Slovin, dan model korelasi *product moment* digunakan untuk menganalisis hubungan faktor pendidikan, jabatan dan pengalaman terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik faktor pendidikan, jabatan, maupun pengalaman memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja karyawan.

Keywords: pendidikan, jabatan, pengalaman, kepuasan kerja, Swiss Bell-Inn Kristal Kupang

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Salah satu potensi pariwisata yang perlu mendapat perhatian pemerintah adalah berkembangnya industri jasa perhotelan. Menjamurnya industri jasa perhotelan di tanah air ditunjukkan dengan kehadiran berbagai hotel dalam tipe dan ukuran. Secara umum, hotel berfungsi untuk menanganai akomodasi bagi para tamunya, namun demikian, dewasa ini hotel memiliki fungsi yang lebih bervariasi diantaranya; sebagai tempat pertemuan, seminar, rapat, pesta perkawinan dan pameran-pameran kebudayaan. Dalam aktivitasnya letak hotel juga memberhubungkan fungsi hotel tersebut sebagai tempat transit, bisnis, atau tempat peristirahatan,

Keberhasilan jasa layanan hotel tidak saja ditentukan oleh kualitas fisik dan fasilitas pendukung yang ditawarkan guna memberikan kepuasan kepada pelanggannya, namun juga sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang memadai. Ini penting mengingat sumber daya manusia merupakan asset dalam sebuah perusahaan. Artinya, sumber daya manusia memberhubungkan efektifitas dan efisiensi organisasi, dimana peran organisasi tergantung dari kinerja orang-orang dalam organisasi yang berperan sebagai perencana, pelaku, penentu dan pengambil keputusan untuk mewujudkan tujuan organisasi (Hasibuan, 1999).

Berkaitan dengan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap jasa layanan hotel yang disediakan oleh pengelola, Hallowel, *et all* (1996) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan sangat ditentukan oleh jasa layanan. Kepuasan kerja karyawan merujuk ke sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Seorang dengan tingkat kepuasan tinggi

menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya tersebut (Robbins, 2006:122).

Luthans (2002:232), menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi penting dalam kepuasan kerja. *Pertama*, kepuasan kerja merupakan respon emosional terhadap situasi perkerjaan. Dimensi ini tidak dapat dilihat, tetapi dapat dirasakan oleh karyawan. *Kedua*, kepuasan kerja ditentukan oleh sejauhmana *outcomes* dan harapan dapat dicapai. Misalnya, jika seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya dengan baik daripada karyawan di departemen lain, namun ia mendapatkan lebih sedikit *rewards*, karyawan tersebut tentu memiliki sikap atau tanggapan negatif terhadap pekerjaannya. Ini berarti karyawan tersebut tidak puas terhadap pekerjaan, demikian juga sebaliknya. *Ketiga*, kepuasan kerja merepresentasikan sikap terhadap lima karakteristik penting dalam pekerjaan, yaitu pekerjaan itu sendiri, pembayaran, kesempatan promosi, supervisi, dan rekan kerja. Lima karakteristik tersebut merupakan indikator utama pegawai puas atau tidak terhadap pekerjaannya.

Aksu dan Aktas, (2005:67), mengemukakan terdapat beberapa faktor yang berberhubungan terhadap kepuasan kerja karyawan, diantaranya: gaji, jenis pekerjaan, kondisi fisik, hubungan dengan mitra kerja, keamanan, kesempatan promosi, tunjangan, penghargaan, pelatihan dan pengambilan keputusan, komunikasi, aktivitas sosial, kebijakan dan manajemen organisasi. Kepuasan kerja karyawan dapat ditingkatkan melalui program pelatihan.

Fenomena perkembangan industri jasa perhotelan juga turut dirasakan di Kota Kupang yang merupakan pusat Ibu Kota Propinsi Nusa Tenggara Timur sekaligus sebagai pusat Ibu Kota Kupang. Disadari bahwa Propinsi NTT sebagai propinsi kepulauan memiliki banyak potensi pariwisata yang perlu dikelola dan dikembangkan keberadaannya sehingga mampu mengundang wisatawan mancanegara/domestik. Perkembangan industri jasa perhotelan di Kota Kupang tidak terlepas dari dukungan Pemerintah Kota Kupang melalui program dan kebijakan daerah dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah melalui investasi. Perkembangan hotel di Kota Kupang disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.Data Perkembangan Hotel Di Kota Kupang

| No | Nama Hotel | Status | Jumlah Kamar |
|----|---------------|-----------------|--------------|
| 1 | Flobamor | Bintang I (*) | 36 |
| 2 | Bahtera Indah | Bintang I (*) | 32 |
| 3 | Hotel Cendana | Bintang I (*) | 50 |
| 4 | Hotel Anggrek | Bintang I (*) | 35 |
| 5 | Hotel Royal | Bintang I (*) | 20 |
| 6 | Hotel Astiti | Bintang II (**) | 62 |

| No | Nama Hotel | Status | Jumlah Kamar |
|----|-----------------------------------|-------------------|--------------|
| 7 | Hotel Sasando | Bintang II (**) | 62 |
| 8 | Hotel Silvia | Bintang II (**) | 76 |
| 9 | Hotel IMA | Bintang II (**) | 60 |
| 10 | Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang | Bintang III (***) | 139 |
| 11 | Hotel T-More | Bintang III (***) | 97 |

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang, 2012

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa terdapat 2 hotel bintang (***) tiga dari 11 hotel bintang (**) di Kota Kupang, yakni Hotel T-More dan Hotel Kristal Kupang yang telah mengganti nama menjadi Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang seiring dengan perubahan aset dan manajemen. Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang didirikan pada tanggal 15 Nopember 1996 menjadi Hotel Bintang Tiga (***) pertama dan merupakan hotel perintis hotel bintang (***) di Kota Kupang yang ditetapkan berdasarkan SK. Menteri Pariwisata, Seni dan kebudayaan pada tanggal 22 Pebruari 1999. Tampak dalam tabel di atas, Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang menduduki urutan pertama dari segi jumlah kamar yang dimiliki ataupun klasifikasi hotel (***)).

Saat ini manajemen Hotel Swiss Bell-Inn Kristal Kupang berupaya melakukan berbagai perbaikan fisik hotel, penambahan jumlah kamar, dan kualitas layanan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Tentunya peningkatan kualitas layanan juga tidak menyampingkan perhatian manajemen kepada karyawan. Perhatian manajemen hotel kepada karyawan adalah dengan memberikan kepuasan kerja bagi karyawannya sehingga karyawan memberikan rasa tanggung jawab kepada pekerjaannya.

Dengan didasarkan pada pengamatan awal yang dilakukan dan dukugan data, kajian teoritis maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Antara Faktor Pendidikan, Jabatan dan Pengalaman Kerja Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Swiss Belinn Kristal Kupang.**

METODE PENELITIAN

Populasi dan sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 133 karyawan hotel, sedangkan sampel dipili dengan menngunakan Rumus Slovin (Sekaran, 2006:45):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = persentasi kelonggaran ketidakteelitian (presisi) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir 10%

Berdasarkan rumus di atas, dengan tingkat presisi 10% maka ukuran sampel yang diperoleh adalah:

$$n = \frac{133}{1 + 133.(0,1)^2} = 57,08 \text{ dibulatkan menjadi } 57 \text{ orang}$$

Teknik Analisis Data

Metode analisis kuantitatif yang digunakan adalah teknik/model korelasi yakni korelasi product moment. Teknik korelasi digunakan untuk melihat seberapa besar berhubungan dari setiap faktor terhadap kepuasan kerja karyawan digunakan rumus korelasi *product moment*. Tingginya rendahnya hubungan suatu variabel dinyatakan dengan tehnik *Korelasi Product Moment Person* (Singarimbun, 2005 : 137).

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x - \sum y)}{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}$$

dimana :

r = koefisien korelasi antara x dan y

x = jumlah skor total individu

xy = jumlah hasil kali antara x dan y

N = banyak responden yang diuji

Untuk menilai tingkat hubungan digunakan acuan ukuran koefisien korelasi dinyatakan baik, positif dan tinggi apabila memenuhi ukuran dan criteria seperti yang dinyatakan oleh Sugiyono (2009;231) sebagai berikut.

Ukuran Koefisien Korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 – 0,199 | Sangat rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat kuat |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Ver. 18.00 didapatkan output koefisien korelasi product moment sebagai:

| | | Correlations | | | |
|-----------------|---------------------|--------------|---------|-----------------|---------------|
| | | Pendidikan | jabatan | pengalamankerja | kepuasankerja |
| pendidikan | Pearson Correlation | 1 | .869** | .844** | .539** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 57 | 57 | 57 | 57 |
| jabatan | Pearson Correlation | .869** | 1 | .820** | .608** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 57 | 57 | 57 | 57 |
| pengalamankerja | Pearson Correlation | .844** | .820** | 1 | .534** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 57 | 57 | 57 | 57 |
| kepuasankerja | Pearson Correlation | .539** | .608** | .534** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 57 | 57 | 57 | 57 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil output di atas, diketahui bahwa masing-masing nilai koefisien korelasi (r) antara setiap variabel yakni pendidikan, jabatan dan pengalaman kerja dengan kepuasan kerja dirincikan sebagai berikut:

- Korelasi antara pendidikan dengan kepuasan kerja adalah 0,539 dengan signifikansi atau probabilitas 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa jika mengacu pada nilai signifikansi yang diperoleh yakni 0,000 jauh lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditentukan yakni 0,05 atau ($0,000 < 0,05$). Selain itu juga didapatkan bahwa faktor pendidikan memiliki hubungan positif sedang dengan kepuasan kerja karyawan dengan nilai r sebesar 0,539. Atau dengan kata lain, faktor pendidikan memiliki kontribusi pengaruh sebesar 53,9% terhadap kepuasan kerja karyawan pada Swiss Bell-Inn Kristal Hotel Kupang, sedangkan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya ($100-53,9=46,1$).
- Korelasi antara jabatan dengan kepuasan kerja adalah 0,608 dengan signifikansi atau probabilitas 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa jika mengacu pada nilai signifikansi yang diperoleh yakni 0,000 jauh lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditentukan yakni 0,05 atau ($0,000 < 0,05$). Selain itu juga didapatkan bahwa faktor jabatan memiliki hubungan positif kuat dengan kepuasan dengan nilai r sebesar 0,608. Atau dengan kata lain, faktor jabatan memiliki kontribusi pengaruh sebesar 60,8% terhadap kepuasan kerja karyawan pada Swiss Bell-Inn Kristal Hotel Kupang, sedangkan sisanya sebesar 39,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya ($100-60,8= 39,2$).

-
- Korelasi antara pengalaman kerja dengan kepuasan kerja 0,534 dengan signifikansi atau probabilitas 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa jika mengacu pada nilai signifikansi yang diperoleh yakni 0,000 jauh lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditentukan yakni 0,05 atau ($0,000 < 0,05$). Selain itu juga didapatkan bahwa faktor pengalaman kerja memiliki hubungan positif sedang dengan kepuasan kerja karyawan dengan nilai r sebesar 0,534. Atau dengan kata lain, faktor pengalaman kerja memiliki kontribusi pengaruh sebesar 53,4% terhadap kepuasan kerja karyawan pada Swiss Bell-Inn Kristal Hotel Kupang, sedangkan sisanya sebesar 46,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya ($100-53,4= 46,6$).

Pembahasan Analisis Uji Korelasi

Faktor Pendidikan Memiliki Hubungan Dengan Kepuasan Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi yang diperoleh memiliki nilai positif dan nilai koefisien korelasi (r) faktor pendidikan terhadap kepuasan kerja sebesar 0,539 dengan nilai signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Atau dapat dikatakan nilai r yang diperoleh masuk dalam kategori positif sedang. Hal ini menunjukkan bahwa faktor pendidikan hendaknya perlu diperhatikan oleh setiap karyawan maupun dukungan dari pimpinan agar mampu mengembangkan sumber daya yang dimiliki hotel. Dengan demikian, untuk meningkatkan peran dan tugas dari setiap karyawan. Salah satu strategi pengembangan sumberdaya manusia yang dilakukan oleh pihak hotel yang sedang dan akan terus dilakukan adalah melalui program pendidikan formal lanjutan bagi karyawannya seperti memberikan tugas belajar pada pegawai untuk menempuh pendidikan formal setingkat lebih tinggi di universitas atau lembaga pendidikan formal lainnya, tujuan yang hendak dicapai adalah peningkatan kemampuan intelektual, wawasan, sikap dan keterampilan pegawai sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya sehingga mampu memberikan kontribusi terhadap tercapainya visi dan misi hotel.

Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pentingnya pendidikan formal bagi setiap karyawan sehingga mampu memotivasi karyawan yang ada. Pendidikan formal dimaksudkan agar mampu memberikan manfaat kepada karyawan seperti yang dikemukakan oleh Rivai (2009:178) bahwa pendidikan formal akan mampu menciptakan kompetensi karyawan yang meliputi 3 aspek *intelegensi* (kecerdasan) pegawai yang merupakan kompetensi dasar yang dimiliki oleh manusia, kompetensi tersebut dikenal dengan istilah “3 H” yaitu: *head*, *heart* dan *hand*. Dengan demikian disimpulkan bahwa hipotesa yang dibangun dalam penelitian ini dapat terbukti kebenarannya, yakni faktor pendidikan memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan. Atau dengan kata lain bahwa keputusan untuk menolak H_0 dan menerima H_a . H_a dapat dibuktikan

kebenarannya melalui penelitian ini. Hasil penelitian ini juga didukung dengan rata-rata mayoritas responden yang memilih bahwa faktor pendidikan sangat sesuai dengan penempatan mereka dan sangat setuju untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi.

Faktor Jabatan Memiliki Hubungan Dengan Kepuasan Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi yang diperoleh memiliki nilai positif dan nilai koefisien korelasi (r) faktor jabatan terhadap kepuasan kerja sebesar 0,608 dengan nilai signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Dan nilai r yang diperoleh masuk dalam kategori kuat. Faktor jabatan tentu erat kaitannya dengan faktor-faktor lain yang diperhitungkan oleh pihak manajer hotel itu sendiri, namun selama ini yang diberlakukan adalah faktor pendidikan, pengalaman kerja dan prestasi kerja yang dicapai oleh setiap individu atas jenjang karir yang telah dicapai. Pernyataan beberapa karyawan ini sangat beralasan sesuai dengan pernyataan Handoko (2001:125) yang menyatakan bahwa seringkali manajer personalia akan terkendala dengan pengembangan karir sumber daya pegawai yang dimiliki ketika diperhadapkan dengan faktor pendidikan pegawai, faktor pengalaman kerja dan prestasi yang diraih oleh karyawan, para manajer personalia hendaknya memiliki perencanaan karir atau jabatan yang tepat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesa yang dibangun dalam penelitian ini dapat terbukti kebenarannya, dimana faktor jabatan yang dipegang oleh karyawan memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan pada Swiss Bell-Inn Kristal Kupang. Dengan demikian menolak H_0 dan menerima H_a . Hasil penelitian ini mendukung pendapat Luthans (2002), Aksu dan Aktas (2005).

Faktor Pengalaman Kerja Memiliki Hubungan Dengan Kepuasan Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi yang diperoleh memiliki nilai positif dan nilai koefisien korelasi (r) faktor pengalaman kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 0,534 dengan nilai signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Dan nilai r yang diperoleh masuk dalam kategori sedang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesa yang dibangun dalam penelitian ini dapat terbukti kebenarannya, dimana faktor pengalaman kerja dari seorang karyawan memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan pada Swiss Bell-Inn Kristal Kupang. Dengan demikian menerima H_0 dan menolak H_a . Hasil penelitian ini mendukung pendapat Luthans (2002), Aksu dan Aktas (2005).

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga faktor yakni pendidikan, jabatan dan pengalaman kerja memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja karyawan pada Swiss Belinn

Kristal Kupang, dimana didapatkan bahwa faktor pendidikan memiliki hubungan yang sedang. Hal ini dikarenakan karawan pada prinsipnya memiliki keinginan untuk melanjutkan studi pada jenjang lebih tinggi tetapi rata-rata pendidikan kaaryawan 76% berpendidikan SLTA. Sedangkan faktor jabatan memiliki hubungan yang kuat karena jabatan karyawan umumnya bekerja dengan tanggung jawab maka mereka akan mendapatkan kepercayaan untuk menduduki jabatan, faktor pengalaman kerja juga memiliki hubungan yang sedang dengan kepuasan kerja karyawan, dimana rata-rata karyawan sudah memiliki pengalaman kerja yang tinggi dimana terdapat 28 karyawan yang memiliki pengalaman kerja sudah lebih dari 16 tahun sejak hotel berdiri.

Saran-Saran

Dengan terbuktinya kebenaran hipotesis yang dibangun pada penelitian ini, maka hendaknya perlu menjadi masukan bagi : (1) pihak hotel untuk lebih memperhatikan kebutuhan karyawan dalam hal ini tuntutan untuk melanjutkan studi sehingga meningkatkan pengetahuan mereka, (2) peneliti lain (akademisi/peneliti muda) untuk menggali lebih jauh tentang kepuasan kerja secara menyeluruh tidak terbatas pada 3 faktor di atas saja. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas dari berbagai persoalan mengenai kepuasan kerja karyawan khususnya di industri hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksu, A. Akin dan Ayllin Aktas, 2005. *Job Satisfaction Of Managers In Tourism Case in The Antalya Region Of Turkey*, *Managerial Auditing Journal*, Vol. 20, No. 5 pp. 479-488. Emerald Group Publishing Limited.
- Firdaus, 2008. *Berhubungan Pengembangan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kompetensi Tenaga Penyuluh Industri dan Perdagangan di Jawa Timur*, Tesis, Program MM, Universitas Brawijaya, Malang.
- Hallowel, Roger, Leonard A. Schlesinger, Jeffrey Zornitsky, 1996, *Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction : Linkages and Implications for Management*, *Human Resource Planning Journal*, Vol. 19, No. 2, ABI/INFORM Global
- Hasibuan, S.P. Malayu, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*, CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Luthans, Fred. 2002. *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Andi. Yogyakarta.
- Malthis, Robert L. dan Jackson H. John 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat. Jakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan keenam*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Martoyo, Susilo, 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.
- Rivai, Veithzal. 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Robbins, Stephen, P, 1998. *Organizational Behaviour: Concept, Controversies, Applications*. Alih bahasa oleh Pujaatmaka, Hadyana. Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi. Edisi Bahasa Indonesia. Prehallindo. Jakarta
- Sudarmanto, 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- Sugiyono. 2009. *Stalistika Untuk Penelitian*, Cetakan Kedua. Ikatan Penerbit Indonesia. Bandung.
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*, PT, RajaGrafindo Persada, Jakarta.