

MENYINGKAP ELEMEN-ELEMEN KEPUASAN KARYAWAN

Sugeng Riyadi

Yuli Indah Sari

Economic Education, UNINDRA, Indonesia,

sugeng.riyadi@unindra.ac.id

syuli668@gmail.com

yuliindahsari@unindra.ac.id

ABSTRACT

The hospitality industry is a unique sector characterized by high levels of stress and workload due to the 24/7 interactions between employees and customers. This dynamic presents challenges in enhancing employee job satisfaction. Therefore, this study aims to examine the elements that can improve hotel employee job satisfaction through work environment, workload, and career development. The research sample was collected using purposive sampling from Hotel New Idola in Jakarta, comprising 50 employees. Based on tests conducted using SMART PLS, it was found that the work environment, workload, and career development have a significant positive effect on employee satisfaction. This study provides valuable contributions to academia by offering a deeper understanding of the factors that support employee job satisfaction in the hospitality industry, while also offering practical guidance for practitioners to improve working conditions and employee satisfaction in hotel settings.

Keywords: *hotel, work environment, workload, career development, job satisfaction*

ABSTRAK

Industri perhotelan adalah industri unik yang melibatkan pekerjaan dengan tingkat stres dan beban kerja yang tinggi akibat pelayanan dengan interaksi 24/7 antara karyawan dan pelanggan. Hal ini menyebabkan industri tersebut menghadapi tantangan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan mereka. Sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji elemen-elemen yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan hotel melalui lingkungan kerja, beban kerja, dan pengembangan karir. Sample penelitian diambil menggunakan metode purposive sampling dari Hotel New Idola di Jakarta yang memiliki karyawan berjumlah 50 orang. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SMART PLS ditemukan bahwa lingkungan kerja, beban kerja, dan pengembangan karir memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan karyawan. Penelitian ini memberikan kontribusi berharga bagi dunia akademisi dengan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek pendukung kepuasan kerja karyawan di industri perhotelan, sementara juga memberikan panduan praktis bagi praktisi dalam meningkatkan kondisi kerja dan kepuasan karyawan di lingkungan hotel.

Kata Kunci: *hotel, lingkungan kerja, beban kerja, pengembangan karir, kepuasan kerja*

PENDAHULUAN

Selama beberapa dekade terakhir, terdapat tingkat perputaran karyawan yang relatif tinggi pada industri perhotelan jika dibandingkan dengan industri lain, yang mana menimbulkan tambahan biaya setiap tahun (Heimerl et al., 2020). Mempertahankan karyawan untuk tidak resign dianggap sebagai sebuah tantangan bagi industri ini (Antony et al., 2023). Menurut O'Neill & Davis, (2011), kepuasan terhadap pekerjaan yang rendah dianggap sebagai alasan tingginya tingkat perputaran karyawan, sebagai akibat dari stress dan beban kerja yang tinggi pada industri perhotelan. Pada akhirnya hal ini menyebabkan industri perhotelan menghadapi tantangan dalam upaya meningkatkan kepuasan karyawan mereka, sehingga menggali faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan karyawan perhotelan menjadi urgensi untuk menjaga keberlanjutan mereka.

Irabor & Okolie (2019) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi umumnya akan menghindari ketidakhadiran, tidak meninggalkan pekerjaan, lebih produktif, lebih loyal, dan puas terhadap hidup mereka. Akan tetapi, karyawan hotel dihadapkan pada dimensi kepuasan kerja yang dianggap membatasi kinerja mereka, seperti melibatkan peluang promosi, lingkungan kerja, dukungan atasan, besarnya stress kerja, dan sistem pembayaran (Bello et al., 2021). Maka dari itu, dimensi lingkungan kerja, beban kerja, dan pengembangan karir perlu mendapatkan perhatian untuk menghilangkan batasan dimensi kepuasan kerja tersebut.

Berdasarkan riset oleh Okta Karneli & Fitriani Fitriani, (2022), suasana kerja yang menyenangkan bagi karyawan dapat meningkatkan produktivitas. Di sisi lain, lingkungan kerja yang kurang memadai dapat merugikan kinerja dan akhirnya mengurangi loyalitas karyawan. Suasana kerja menciptakan rasa aman dan mendorong karyawan untuk bekerja optimal, memengaruhi juga emosi mereka

(Rismayadi, 2022). Selain lingkungan, beban kerja juga dianggap memiliki peran dalam memengaruhi kepuasan karyawan. Namun, terdapat perbedaan hasil riset sebelumnya, seperti temuan Lando et al. (2023); Sari & Rahyuda (2019); dan Yikilmaz et al., (2023) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, sementara Aisyah et al., (2023) dan Ekowati et al., (2021) menemukan bahwa beban kerja tidak signifikan berpengaruh pada kepuasan kerja. Meskipun begitu, penelitian ini meyakini bahwa manajemen beban kerja yang baik dan sesuai kapasitas dapat meningkatkan kepuasan karyawan karena mereka berhasil menyelesaikan tugas-tugas mereka. Lebih lanjut, pengembangan karir yang jelas dan terarah juga diprediksi dapat memberikan pengaruh positif pada tingkat kepuasan karyawan. Pengembangan karir yang dikelola oleh organisasi pada dasarnya tercermin dari peningkatan kinerja karyawan (Lisdiani, 2017); mengupgrade kualitas karyawan melalui pengembangan karir akan memajukan perusahaan dan mencapai kepuasan kerja (Diana et al., 2019).

Berdasarkan diskusi sebelumnya maka penelitian ini bertujuan untuk menyingkap elemen-elemen yang dapat meningkatkan kepuasan karyawan di lingkup perhotelan melalui lingkungan kerja, beban kerja, dan pengembangan karir. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pada praktisi perhotelan dalam menjaga kepuasan kerja karyawan mereka untuk mencapai kelestarian.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS Kepuasan Karyawan

Kepuasan karyawan menurut beberapa peneliti didefinisikan sebagai emosional positif yang timbul karena harapan mereka sesuai dengan imbalan aktual yang mereka terima melalui pekerjaan (Perić et al., 2019); mengarah pada hasil dari interaksi individu dengan lingkungan kerja mereka (Heimerl et al., 2020); dan pada lingkup perhotelan,

didefinisikan sebagai perilaku individu pekerja hotel yang muncul dari penilaian pengalaman pekerjaan seseorang dan sejauh mana pekerjaan dapat memenuhi harapan mereka sehingga memotivasi mereka untuk berkinerja (Bello et al., 2021). Oleh karena itu, kepuasan karyawan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai evaluasi positif dan sikap positif karyawan terhadap aspek-aspek tertentu dalam lingkup pekerjaannya.

Seseorang akan mencapai kepuasan kerjanya ketika batas minimum yang diinginkannya telah terpenuhi dan tidak terdapat kesenjangan antara harapannya dan kenyataan (Rismayadi, 2022). Jika pencapaiannya melebihi yang diharapkan, maka perbedaan yang positif akan timbul, dan hal ini akan meningkatkan tingkat kepuasannya. Sebaliknya, jika kesenjangan tersebut jauh di bawah standar minimum yang diharapkan, hal ini akan mengakibatkan kekecewaan kerja yang lebih besar. Menurut Bello et al., (2021) kepuasan kerja memiliki tiga elemen, yaitu mengacu pada perasaan positif karyawan terhadap semua aspek pekerjaan mereka; elemen-elemen pekerjaan yang terpisah seharusnya mengakumulasikan pemenuhan kebutuhan karyawan; dan sifat pekerjaan yang melibatkan pemenuhan yang sesuai dari keterlibatan karyawan dan mendorong mereka untuk berkinerja. Kepuasan kerja berpengaruh pada tingkat perputaran karyawan hotel (Kristiani et al., 2021) dan berpengaruh pada kemampuan hotel untuk mempertahankan karyawannya dalam jangka waktu tertentu (Antony et al., 2023).

Lingkungan Kerja

Lingkungan tempat kerja merupakan lokasi di mana karyawan menjalankan aktivitas mereka, yang memiliki dampak positif dan negatif terhadap pencapaian hasil (Rismayadi, 2022). Karneli & Fitriani, (2022) menjelaskan bahwa lingkungan kerja terbagi menjadi dua dimensi. Dimensi pertama adalah lingkungan kerja fisik, yang melibatkan semua kondisi fisik di sekitar tempat kerja

yang dapat memengaruhi karyawan secara langsung atau tidak langsung, seperti warna cat dinding, tingkat keamanan, ruang gerak, AC, dan faktor-faktor lainnya. Dimensi kedua adalah lingkungan kerja non fisik, yang merujuk pada kondisi umum yang terjadi di tempat kerja dan berhubungan dengan hubungan interpersonal, seperti atmosfer kekeluargaan, komunikasi yang efektif, dan pengetahuan pribadi. Akan tetapi, lingkungan kerja dalam penelitian ini lebih mengarah pada kondisi fisik di tempat kerja yang dapat memberikan rasa keamanan, kenyamanan, dan kecocokan bagi karyawan.

Lingkungan kerja memiliki urgensi untuk mendorong dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Irma & Yusuf, 2020); dan ditemukan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja (Andriani et al., 2023; Okta Karneli & Fitriani Fitriani, 2022; Rismayadi, 2022). Maka itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H1 lingkungan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan karyawan hotel

Beban Kerja

Beban kerja merujuk pada kewajiban karyawan untuk menyelesaikan tugas dalam batas waktu tertentu (Ekowati et al., 2021); Selain hal tersebut, beban kerja juga mengarah pada tugas-tugas yang harus dilakukan oleh suatu unit organisasi atau individu yang menduduki posisi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dilakukan untuk mengumpulkan informasi mengenai efisiensi dan efektivitas pekerjaan di suatu unit organisasi (Aisyah et al., 2023). Berdasarkan definisi-definisi tersebut, maka beban kerja dalam penelitian ini mengarah pada sejumlah tanggung jawab dan tugas pekerjaan yang diberikan kepada individu.

Variasi jumlah dan tingkat kesulitan dari beban kerja akan memiliki dampak terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan (Ekowati et al., 2021). Beban kerja yang diatur dengan proporsi yang tepat dapat

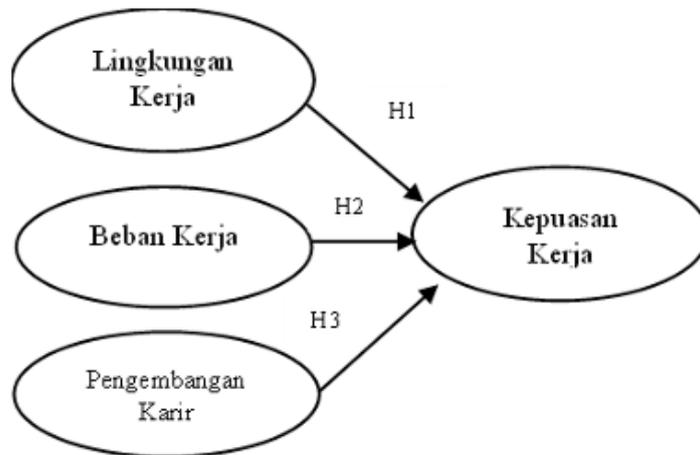
memengaruhi produktivitas karyawan, menciptakan perasaan kepuasan terhadap pekerjaan mereka (Yuananda & Indriati, 2022). Temuan ini menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan karyawan (Jasmin & Asbara, 2022). Maka itu, hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H2: beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan karyawan hotel

Triwahyuni, 2022). Maka itu, hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

H3 : pengembangan karir memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan karyawan hotel

Berdasarkan kajian pustaka dan pengembangan hipotesis dalam penelitian ini, maka model empirik yang terbentuk adalah sebagai berikut.



Gambar 1. Model Empirik Penelitian

Pengembangan Karir

Pengembangan karir menurut Yaningsih & Triwahyuni, (2022) adalah tindakan yang dilakukan oleh departemen SDM untuk merencanakan dan memberikan dukungan kepada karyawan agar dapat merancang jalur karier mereka di masa yang akan datang. Lalu bertujuan untuk membantu karyawan mencapai tujuannya dalam mencapai prestasi kerja (Forito, 2023). Dalam penelitian ini, pengembangan karir didefinisikan sebagai proses yang diupayakan oleh perusahaan untuk memfasilitasi pertumbuhan dan kemajuan profesional karyawan.

Pengembangan karir yang jelas akan menciptakan karyawan dengan soft skill dan hard skill yang dibutuhkan pada industri yang sedang berkembang (Diana et al., 2019); dan ditemukan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Lisdiani, 2017; Susilo & Wulansari, 2023; Yaningsih &

METODE PENELITIAN

Studi ini adalah penelitian kuantitatif untuk menguji hubungan antara variable dependen yaitu kepuasan kerja dan variable independen yaitu lingkungan kerja, beban kerja, dan pengembangan karir. Berikut ini adalah definisi dan indikator pengukuran masing-masing variabel dalam penelitian ini.

Kepuasan Karyawan (KK)

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai evaluasi positif dan sikap positif karyawan terhadap aspek-aspek tertentu dalam lingkup pekerjaannya. Dalam penelitian ini, kepuasan karyawan diukur menggunakan tujuh indikator (Antony et al., 2023; Bello et al., 2021; Heimerl et al., 2020; Kristiani et al., 2021; Perić et al., 2019) yaitu puas terhadap kompensasi (KK1); tanggungjawab atas pekerjaan (KK2); berusaha agar pekerjaan selesai tepat waktu (KK3); hubungan baik

dengan rekan kerja (KK4); termotivasi oleh atasan (KK5); puas dengan keadilan dalam penilaian kerja oleh atasan (KK6); dan penilaian kerja untuk kenaikan jabatan yang sesuai dengan standar (KK7)

Lingkungan Kerja (LK)

Lingkungan kerja merujuk pada kondisi fisik di tempat kerja yang dapat memberikan rasa keamanan, kenyamanan, dan kecocokan bagi karyawan. Dalam penelitian ini, lingkungan kerja diukur dengan sebelas indikator (Andriani et al., 2023; Okta Karneli & Fitriani Fitriani, 2022) yaitu, penggunaan warna dinding yang menarik (LK1); komposisi warna dinding yang serasi (LK2); kebersihan ruang kerja yang terjaga (LK3); kebersihan fasilitas umum yang terjaga (LK4); suhu ruang kerja yang baik (LK5); ketersediaan ventilasi udara (LK6); fasilitas pendingin ruangan (LK7); pencahayaan yang memadai (LK8); kenyamanan yang terjaga (LK9); Keamanan yang terjaga (LK10); dan ruang kerja yang sesuai dengan kebutuhan (LK11).

Beban Kerja (BK)

Beban kerja, dalam konteks ini, dapat didefinisikan sebagai sejumlah tanggung jawab dan tugas pekerjaan yang diberikan kepada individu. Dalam penelitian ini beban kerja diukur dengan empat indikator (Jasmin & Asbara, 2022; Lando et al., 2023; Yuananda & Indriati, 2022) yaitu pencapaian target pekerjaan yang tinggi (BK1); pemberian tugas dengan tenggat waktu singkat (BK2); tugas pekerjaan yang sesuai keahlian (BK3); dan tugas pekerjaan dengan tingkat kesulitan tinggi (BK4).

Pengembangan Karir (PK)

Pengembangan karir merupakan proses yang diupayakan oleh perusahaan untuk memfasilitasi pertumbuhan dan kemajuan profesional karyawan. Dalam penelitian ini, pengembangan karir diukur dengan lima indikator (Susilo & Wulansari, 2023; Yaningsih & Triwahyuni, 2022) yaitu peningkatan karir yang sesuai dengan

standar (PK1); penilaian kinerja secara langsung (PK2); pemberian insentif karyawan (PK3); pemberian penilaian kinerja secara individu dan fleksibel untuk promosi jabatan (PK4); adanya pengembangan karir yang jelas (PK5).

Kemudian, sample penelitian di ambil menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria seluruh karyawan Hotel yang memiliki masa operasi lebih dari 5 tahun dan bersedia untuk dijadikan narasumber. Pengambilan sample menggunakan kuesioner dengan skala linkert 1-5. Dari kriteria tersebut maka Hotel New Idola Jakarta dan seluruh karyawannya yang berjumlah 50 Karyawan digunakan. Hotel New Idola adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu pariwisata khususnya perhotelan yang berdiri sejak tahun 2008. Hingga saat ini, hotel ini merupakan hotel dengan pelayanan kelas melati yang sudah cukup terkenal di wilayah Jakarta Timur, dengan harga yang terjangkau dan kualitas pelayanan yang sebanding.

Penelitian ini menggunakan SMART PLS untuk membantu proses pengolahan data dan hasil pengujian. Pengujian dimulai dari uji validitas menggunakan pengukuran convergent validity, kemudian uji reliabilitas menggunakan pengukuran composite reliability, dan terakhir pengujian hipotesis dengan prosedur bootstrapping.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Background Narasumber

Narasumber yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 narasumber yang diketahui dari beberapa aspek karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, dan masa kerja.

Hasil olahan data menunjukkan bahwa mayoritas karyawan hotel berjenis kelamin laki-laki dengan usia 36-40 tahun, berpendidikan setara SMA, dan masa kerja 11-15 tahun. Mayoritas karyawan laki-laki pada industri ini mungkin disebabkan karena banyak bagian pekerjaan perhotelan terlihat lebih menarik bagi karyawan laki-laki,

seperti bagian teknisi, kebersihan, bagian dapur, dan keamanan. Selain itu, mayoritas karyawan berada pada rentang usia produktif, berpengalaman, dan loyalitas tinggi dengan masa kerja yang lama. Walaupun demikian, pelatihan dan pengembangan sangat diperlukan untuk meningkatkan latar belakang pendidikan karyawan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mereka.

Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Validitas pengujian diukur melalui convergent validity dengan mengevaluasi setiap konstruk melalui Confirmatory Factor Analysis (CFA). Dikatakan memiliki tingkat validitas yang tinggi jika nilai factor loading melebihi 0,6, seperti yang dijelaskan oleh Ghozali & Latan, (2015) (Lihat Tabel 2). Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua

Tabel 1. Hasil Uji Convergent Validity

	Kepuasan Kerja	Lingkungan kerja	Beban kerja	Pengembangan karir
KK1	0.738			
KK2	0.668			
KK3	0.785			
KK4	0.854			
KK5	0.771			
KK6	0.605			
KK7	0.776			
LK1		0.768		
LK2		0.826		
LK3		0.840		
LK4		0.727		
LK5		0.828		
LK6		0.794		
LK7		0.776		
LK8		0.755		
LK9		0.632		
LK10		0.606		
LK11		0.759		
BK1			0.736	
BK2			0.789	
BK3			0.714	
BK4			0.864	
PK1				0.882
PK2				0.905
PK3				0.605
PK4				0.775
PK5				0.743

Sources: Hasil olah data PLS (2024)

Tabel 2. Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,865	0,897	Reliabel
Lingkungan Kerja	0,927	0,937	Reliabel
Beban Kerja	0,795	0,859	Reliabel
Pengembangan Karir	0,856	0,895	Reliabel

Sources: Hasil olah data PLS (2024)

indikator yang digunakan untuk mengukur variabel dependen dan independen tergolong dalam kategori valid.

Untuk menilai reliabilitas, penelitian ini menggunakan composite reliability. Tujuannya adalah menguji kehandalan instrumen pada suatu model penelitian. Jika nilai composite reliability dan cronbach's alpha > 0,7, maka dapat dianggap bahwa kuesioner yang digunakan konsisten (Ghozali & Latan, 2015) (Lihat Tabel 3.). Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk setiap variabel terbukti handal dan konsisten.

Hasil Uji Hipotesis

Penelitian ini memanfaatkan metode bootstrapping dengan memeriksa koefisien parameter dan signifikansi t-statistik dalam laporan algoritma bootstrapping. Hipotesis akan diterima apabila nilai signifikansi t-statistik pada bootstrapping report melebihi 1.96, serta P-Values kurang dari 0.05 (α) (Ghozali & Latan, 2015) (Lihat Tabel 3).

Berdasarkan pada Tabel 3 di atas maka hasil pengujian hipotesis menyingkap bahwa semua hipotesis dalam penelitian ini diterima. Dimana hipotesis pertama dengan

nilai p-value $0.030 < 0.05$; hipotesis kedua dengan nilai p-value $0.000 < 0.05$; hipotesis ketiga dengan nilai p-value $0.018 < 0.05$; menunjukkan bahwa lingkungan kerja, beban kerja, dan pengembangan karir berpengaruh positif signifikan pada kepuasan karyawan Hotel New Idola.

Kemudian hasil pengujian R-Square menyingkap angka 0.513 yang mengindikasikan bahwa variabel lingkungan kerja, beban kerja, dan pengembangan karir dapat menjelaskan sekitar 51.3% variasi dalam variabel kepuasan karyawan. Sisanya sekitar 48.7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen tersebut memiliki kontribusi yang cukup tinggi sebagai faktor-faktor yang memengaruhi variabel dependen.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Tabel 3 menyingkap bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini, yang memprediksi bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan hotel, diterima. Temuan ini konsisten dengan hasil-hasil

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Hubungan antar Konstruk	Sample Asli (O)	t-Statistik (O /STDEV)	P-Values	Ket.
Lingkungan kerja → kepuasan kerja	0.308	2.172	0.030*	H1 diterima
Beban kerja → kepuasan kerja	0.454	3.852	0.000*	H2 diterima
pengembangan karir → kepuasan kerja	0.314	2.368	0.018*	H3 diterima
Rsquare	0.513			

Sources: Hasil olah data PLS (2024)
*Signifikansi 0.05

penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Okta Karneli & Fitriani Fitriani, (2022); Rismayadi, (2022); dan Andriani et al. (2023).

Pada hasil uji convergent validity ditemukan bahwa indikator tertinggi dari lingkungan kerja adalah kebersihan ruang kerja yang terjaga (LK3) sedangkan indikator tertinggi dari kepuasan kerja adalah hubungan baik dengan rekan kerja (KK4). Dari hasil tersebut dapat digambarkan hubungan antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, dimana kebersihan ruang kerja yang terjaga sangat berpengaruh dalam menciptakan suasana kerja yang nyaman dan sehat. Ruang kerja yang bersih dapat meningkatkan kenyamanan dan kesehatan karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan hubungan baik dengan rekan kerja karena lingkungan yang bersih mengurangi stress dan konflik, serta meningkatkan kerjasama dan komunikasi di antara karyawan.

Hasil studi ini didukung oleh konsep pemenuhan kebutuhan, yang menjelaskan bahwa kepuasan karyawan tergantung pada pencapaian harapannya, terutama terkait kebutuhan pekerjaan. Semua aspek kebutuhan karyawan menjadi bagian integral dari lingkungan kerja. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas, peralatan, akses transportasi, keamanan, dan hubungan interpersonal yang baik menjadi penentu utama kepuasan kerja (Kawiana, 2020). Lalu lingkungan kerja yang memberikan rasa aman, kenyamanan, dan kondusif memungkinkan karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan optimal (Irma & Yusuf, 2020). Ini berarti, dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, industri hotel dapat meningkatkan kepuasan karyawan, dan membuat mereka lebih bersemangat dan berdedikasi untuk memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, yang pada gilirannya dapat berkontribusi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada tamu dan prestasi keseluruhan perusahaan.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Tabel 3 menyingkap bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini, yang memprediksi bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan hotel, diterima. Temuan ini konsisten dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jasmin & Asbara (2022) dan Yuananda & Indriati (2022).

Pada hasil uji convergent validity ditemukan bahwa indikator tertinggi dari beban kerja adalah tugas pekerjaan dengan tingkat kesulitan tinggi (BK4) sedangkan indikator tertinggi dari kepuasan kerja (KK4) adalah hubungan baik dengan rekan kerja. Dari hasil tersebut dapat digambarkan hubungan antara beban kerja terhadap kepuasan kerja, dimana tugas pekerjaan dengan tingkat kesulitan tinggi sering kali dapat menjadi sumber stress jika tidak dikelola dengan baik, namun juga dapat menjadi faktor motivasi jika karyawan merasa tertantang dan memiliki kemampuan untuk menyelesaikannya. Ketika karyawan berhasil menyelesaikan tugas-tugas yang sulit, mereka cenderung merasa puas dengan prestasi mereka, yang dapat meningkatkan hubungan baik dengan rekan kerja karena adanya rasa saling menghargai dan pengakuan di antara sesama karyawan.

Sebelumnya sejumlah penelitian lain seperti Lando et al. (2023); Sari & Rahyuda (2019); dan Yikilmaz et al. (2023) menemukan bahwa sebenarnya beban kerja akan berpengaruh secara negatif pada kepuasan kerja karyawan, karena beban kerja meningkatkan stress karyawan. Akan tetapi, hasil penelitian ini telah memberikan pandangan berbeda. Pemberian beban kerja yang moderat akan memotivasi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dan mencapai kepuasan atas hasil kerja mereka. Lalu penelitian dari Yuananda & Indriati (2022) juga menemukan bahwa masa kerja karyawan yang lama cenderung meningkatkan pengalaman dan kemampuan

karyawan untuk menyelesaikan beban kerja, sehingga kemudahan tersebut akan menyebabkan kepuasan kerja, dan ini berbeda dengan karyawan yang memiliki masa kerja yang pendek. Hal tersebut sejalan dengan hasil studi ini yang menemukan bahwa masa kerja karyawan hotel mayoritas berdurasi lebih dari 11 tahun (lihat Tabel 1). Ini berarti beban kerja akan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja apabila karyawan telah memiliki masa kerja yang lama.

Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja

Tabel 3 menyingkap bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini, yang memprediksi bahwa pengembangan karir berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan hotel, diterima. Temuan ini konsisten dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Diana et al. (2019); Forito, (2023); Lisdiani, (2017).

Pada hasil uji convergent validity ditemukan bahwa indikator tertinggi dari pengembangan karir adalah penilaian kinerja secara langsung (PK2) sedangkan indikator tertinggi dari kepuasan kerja (KK4) adalah hubungan baik dengan rekan kerja. Dari hasil tersebut dapat digambarkan hubungan antara pengembangan karir terhadap kepuasan kerja, dimana penilaian kinerja secara langsung memberikan karyawan umpan balik yang jelas dan konstruktif tentang kinerja mereka. Hal ini membantu karyawan untuk memahami area di mana mereka dapat berkembang dan bagaimana mereka dapat meningkatkan kinerja mereka. Penilaian yang adil dan langsung juga dapat memperkuat hubungan baik dengan rekan kerja, karena karyawan merasa dihargai dan didukung dalam pengembangan karir mereka, sehingga tercipta budaya kerja yang positif

dan suportif.

Sistem pengembangan karier yang efektif harus menjadi fokus setiap organisasi, termasuk memberikan informasi yang transparan tentang program pengembangan karier kepada semua karyawan, memastikan akses yang mudah ke informasi tersebut, menunjukkan perhatian dari pihak pimpinan terhadap perkembangan karier karyawan di bawahnya, menyediakan bimbingan dan orientasi tentang peraturan dan persyaratan terkait pengembangan karier kepada karyawan, sehingga semua karyawan memiliki peluang yang sama untuk meningkatkan karier mereka. Hal ini akan membuat mereka mendapat perhatian lebih dari perusahaan, dan pengembangan karier yang jelas sesuai dengan harapan karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja serta mendorong karyawan untuk bekerja dengan dedikasi penuh (Susilo & Wulansari, 2023; Yaningsih & Triwahyuni, 2022).

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian ini menyimpulkan bahwa lingkungan kerja, beban kerja, dan pengembangan karir memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan pada organisasi yang menawarkan bidang pelayanan jasa. Temuan ini memperkuat pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, khususnya di tengah dinamika unik yang melibatkan pekerjaan dengan tingkat stres dan beban kerja tinggi.

Penelitian mendatang diharapkan dapat memperluas cakupan penelitian ini dengan jumlah sample yang lebih banyak dari berbagai sektor untuk mengeksplorasi kepuasan kerja di tengah perkembangan era digitalisasi saat ini.

REFERENSI

- Aisyah, D. N., Lumbanraja, P., & Gultom, P. (2023). the Influence of Workload and Adaptation Ability on Employee Performance Through Satisfaction Work At Pt. Bank of Sumut Regional 1 Medan. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 3(4), 1241–1245. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v3i4.956>
- Andriani, R., Disman, D., Ahman, E., & Santoso, B. (2023). Empirical Effects of Work Environment, Job Satisfaction and Work Engagement on Turnover Intention in Hospitality Industry. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 9(1), 129–140. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.1.129>
- Antony, J. P., Dhakshana, J. D. A., & Kumar, A. A. (2023). Effectiveness of Job Satisfaction on Employee Retention in Hotel Industry. *Proceedings of the International Conference on Emerging Trends in Business & Management (ICETBM 2023)*, 35–41. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-162-3_5
- Bello, M. B., Aina, C., & Oluwole, A. (2021). Job Satisfaction and Employees' Performance of Hotel Industry: Empirical Evidence from Lagos State, Nigeria. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 10(4), 1481–1502. <https://doi.org/10.46222/ajhtl.19770720-174>
- Diana, W., Kumala, V., & Lesmana, T. A. (2019). PENGARUH PENGEMBANGAN KARIR KARYAWAN TETAP TERHADAP KEPUASAN KINERJA KARYAWAN ROCKY PLAZA HOTEL PADANG. *Jurnal EMBA*, 1(4), 153–157.
- Ekowati, V. M., Supriyanto, A. S., Fatmawati, Y. D., Mukaffi, Z., & Setiani. (2021). AN EMPIRICAL EFFECT OF WORKLOADS ON EMPLOYEE SATISFACTION: MEDIATING BY WORK ENVIRONMENT. *JOURNAL OF SOUTHWEST JIAOTONG UNIVERSITY*, 56(1). <https://doi.org/10.35741/issn.0258-2724.56.1.14>
- Forito, A. J. (2023). PENGARUH PENGEMBANGAN KARIR DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL ALPHA PEKANBARU. *JOM FISIP*, 10, 7823–7830.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0 (2nd ed.)*. Universitas Diponegoro.
- Heimerl, P., Haid, M., Benedikt, L., & Scholl-Grissemann, U. (2020). Factors Influencing Job Satisfaction in Hospitality Industry. *SAGE Open*, 10(4). <https://doi.org/10.1177/2158244020982998>
- IRABOR, I. E., & OKOLIE, U. C. (2019). A Review of Employees' Job Satisfaction and its Affect on their Retention. *Annals of Spiru Haret University. Economic Series*, 19(2), 93–114. <https://doi.org/10.26458/1924>
- Irma, A., & Yusuf, M. (2020). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai. *JURNAL MANAJEMEN*, 12(2), 253–258. <https://doi.org/10.31289/diversita.v3i2.1259>
- Jasmin, M., & Asbara, N. W. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt Malatunrung Rezkindo. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 1(3), 339.
- Kawiana, I. G. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia "MSDM" Perusahaan*. UNHI Press Publishing.
- Kristiani, L. P., Mudana, I. G., Susyarini, N. P. W. A., & Sudiarta, M. (2021). Hotel Employee's Job Satisfaction and its Implication to Turnover Intention. *International Journal of Glocal Tourism*, 1(1), 32–43. <https://doi.org/10.58982/injogt.v1i1.15>
- Lando, R. A., Lukito, H., & Rivai, H. A. (2023). Influence of workload and compensation on job satisfaction in the accommodation service sector with work life balance as moderating effect. *Enrichment: Journal of Management*, 12(6), 5134–5413.
- Lisdiani, V. (2017). Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Karyawan melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1–8. <https://doi.org/10.30605/ijab.v1i1.15>

ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/17602%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/viewFile/17602/16843

- O'Neill, J. W., & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 385–390. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.07.007>
- Okta Karneli, & Fitriani Fitriani. (2022). THE EFFECT OF WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE LOYALTY THROUGH JOB SATISFACTION (Study on Hotel Employees in Pekanbaru). *International Journal of Economics and Management Research*, 1(3), 194–203. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v1i3.62>
- Perić, G., Dramićanin, S., & Sančanin, B. (2019). Employee satisfaction in hotel industry: The case of hotel Radan in Prolom Banja. *Bizinfo Blace*, 10(2), 25–41. <https://doi.org/10.5937/bizinfo1902025p>
- Rismayadi, B. (2022). the Influence of Work Environment, Transformational Leadership and Organizational Culture on Job Satisfaction and Implications for Employee Performance. *Sosiohumaniora*, 24(2), 168. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v24i2.36248>
- Sari, A., & Rahyuda, A. G. (2019). The Effect of Work Loads on Job Satisfaction Mediated By Job Stress. *International Journal of Economics and Management Studies*, 6(8), 174–181. <https://doi.org/10.14445/23939125/ijems-v6i8p119>
- Susilo, S. R., & Wulansari, P. (2023). Pengaruh Pengembangan Karier Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Taiho Nusantara. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 535–551. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3043>
- Yaningsih, T. A., & Triwahyuni, E. (2022). Pengaruh Pengawasan dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 04(January), 33–42.
- YIKILMAZ, İ., SÜRÜCÜ, L., & GÜLERYÜZ, İ. (2023). Workload, Life Satisfaction and Intention to Leave in Hotel Businesses. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 11(2), 1395–1415. <https://doi.org/10.21325/jotags.2023.1249>
- Yuananda, R., & Indriati, I. H. (2022). Pengaruh kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan manna kampus (mirota kampus) C. Simanjuntak Yogyakarta. *Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 19(2), 205–214. <https://doi.org/10.30872/jkin.v19i2.11170>