



ANALISIS KEPUASAN KERJA DENGAN PRESTASI KERJA KARYAWAN DI RESTORAN BUMBU DESA MANADO

Gertrudis Patricia Tawalujan, Sony Wijanarko, Merry Adrah

¹ Gertrudis patricia Tawalujan, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

² Sonny Wijanarko, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

³ Merry Adrah, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

Email:

patricia.tawalujan@gmail.com

merryadrah16@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Provide 4-6 keywords

Analisis

Kepuasan Kerja

Prestasi Kerja

Karyawan

Kerja

ABSTRAK

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut : 1) Mengukur seberapa besar hubungan kepuasan kerja dengan prestasi kerja karyawan di Restoran Bumbu Desa Manado ; 2) Menganalisis hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja karyawan di Restoran Bumbu Desa Manado ; 3) Menjelaskan hubungan kepuasan kerja dan prestasi kerja karyawan di Restoran Bumbu Desa Manado. Peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan objek penelitian berdasarkan data-data yang berbentuk angka. Data ini menggambarkan obyek yang diteliti secara nominal. Dalam menggunakan metode deskriptif kuantitatif peneliti menggunakan teknik analisis koefisien korelasi (*Pearson Product Moment*). Teknik ini dipakai untuk menganalisis dan menjelaskan seberapa besar hubungan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja karyawan. Koefisien korelasi yang didapat dari perhitungan di atas adalah $r = 0,73$. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah positif karena mendekati angka +1 dan terdapat korelasi yang kuat bila dilihat dari tabel interpretasi hasil koefisien korelasi. Dengan demikian berarti korelasi antara variabel kepuasan kerja dan variabel prestasi kerja adalah positif atau kuat.

I. 1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu industri yang pertumbuhannya sangat cepat. Pertumbuhan ekonomi yang relatif meningkat memberikan harapan dan juga peluang bagi negara-negara di dunia untuk ikut mengembangkan pariwisata dan menjadikannya sebagai sumber pendapatan negara. Indonesia mempunyai sumber daya dan modal yang besar dalam usaha pengembangan dan peningkatan kepariwisataan, karena bangsa Indonesia memiliki kekayaan alam, peninggalan sejarah, peninggalan purbakala, serta seni dan budaya yang dapat dijadikan aset-aset wisata.

Sulawesi Utara juga memiliki potensi yang baik dalam bidang kepariwisataan. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya objek-objek wisata yang berkualitas dan terdapat pula banyak kebudayaan yang menarik dan unik di hampir setiap daerah. Hingga saat ini masih terus bermunculan objek-objek wisata baru yang membuat Sulawesi Utara terus berkembang dalam bidang kepariwisataan. Hal ini yang mendorong pemerintah daerah untuk memanfaatkan dengan baik potensi-potensi pariwisata yang ada di Sulawesi Utara. Salah satu bukti yaitu dikeluarkannya program-program dari Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara yaitu Manado adalah Kota Pariwisata Dunia 2010 dan juga Pemerintah Kota Manado mengeluarkan visi yaitu menjadikan Manado sebagai Kota Model Ekowisata Dunia.

Sebagai masyarakat terlebih khusus para pelaku pariwisata semuanya memiliki tanggung jawab untuk turut mensukseskan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan tersebut. Banyak cara yang bisa dilakukan tergantung pada profesi masing-masing. Misalnya seorang *staff Food and Beverage Service* di restoran. Ia harus bersikap ramah dan sopan serta memberikan pelayanan terbaik sesuai standar dan prosedur pelayanan di restoran tersebut. Dari pelayanan itu para tamu akan merasa dihormati dan nyaman dengan lingkungan yang mungkin baru baginya sehingga tamu akan mendapatkan kesan yang baik dan diharapkan akan membuatnya ingin kembali lagi ke daerah ini sebagai seorang wisatawan.

Hotel dan restoran merupakan sarana yang berperan penting bagi para tamu dan wisatawan karena semua aktifitas pribadi misalnya mandi, makan dan tidur dilakukan disini. Berbagai fasilitas ditawarkan demi kepuasan tamu. Pelayanan yang baik dan berkualitas dari karyawan juga menjadi faktor yang sangat berperan penting dalam menentukan kepuasan tamu. Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi maka laju roda pun akan berjalan kencang yang akhirnya akan menghasilkan prestasi dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Di sisi lain, bagaimana mungkin roda perusahaan berjalan baik jika karyawannya bekerja tidak produktif artinya karyawan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moril yang rendah. Dalam industri jasa khususnya hotel dan

restoran, pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan salah satu alat ukur dari prestasi kerja seorang karyawan. Jika pelayanan yang diberikan baik maka prestasinya juga baik. Prestasi seseorang ditentukan dari beberapa faktor. Salah satunya adalah faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja seseorang tergantung terhadap apa yang diinginkan dari pekerjaannya dan apa yang diperoleh. Bumbu Desa adalah salah satu restoran yang berada di Manado tepatnya di Kawasan Food City Mega Mas. Bumbu Desa adalah restoran berkonsep Sunda, jadi segala sesuatu yang ada dalam restoran ini antara lain makanan dan minuman, pelayanan, *furniture*, dan dekorasi merupakan adaptasi dari Suku Sunda, bahkan sebagian karyawan merupakan orang Sunda asli. Salah satu aspek yang menonjol dari restoran ini ialah konsep pelayanannya. Sebagaimana masyarakat Sunda terkenal dengan kelembah lembutan dalam berbicara, sopan dalam bersikap, ramah dan sederhana, para karyawan juga diharuskan berbicara dan bersikap seperti orang Sunda (kecuali dalam berbahasa Sunda). Hal ini dijadikan sebagai sikap dasar bagi karyawan dalam melayani tamu, itulah sebabnya setiap karyawan *front service* memakai seragam seperti pakaian orang Sunda dan dilengkapi dengan sebuah pin yang bertuliskan “Tim Murah Senyum”. Seragam dan pin tersebut melambangkan kesederhanaan dan keramah tamahan dari setiap karyawan. Jadi, pelayanan dalam restoran Bumbu Desa Manado mengikuti sikap dari masyarakat Sunda yaitu lembut, sopan, ramah dan sederhana, sehingga dari pelayanan yang diberikan diharapkan mampu untuk membuat para tamu puas dengan pelayanan dari restoran ini.

Kepuasan tamu bisa diukur dari tingkat kunjungan tamu dari waktu ke waktu. Jika tamu puas maka tingkat kunjungan akan stabil bahkan akan naik. Bumbu Desa Manado adalah restoran yang bisa dikatakan baru karena baru dibuka kurang lebih satu tahun yang lalu. Beberapa bulan diawal pembukaan kunjungan tamu sangat baik namun beberapa bulan terakhir tingkat kunjungan tamu menurun, penyebabnya bisa dipastikan adalah kepuasan tamu yang menurun. Kepuasan tamu di restoran biasanya ditentukan oleh beberapa faktor antara lain cita rasa, pelayanan dan harga dari makanan maupun minuman. Biasanya tamu merasa kurang puas dengan harga makanan atau minuman yang terlalu mahal dan tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal serta cita rasa makanan dan minuman yang tidak seperti harapan tamu.

Kepuasan kerja merupakan perasaan emosional karyawan terhadap pekerjaannya dan berdampak pada sikap yang ditunjukkan karyawan pada saat bekerja. Biasanya karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki prestasi atau kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan sehingga ia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan. Salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan karyawan dalam

bekerja ialah kelengkapan peralatan kerja untuk setiap *section* sehingga akan mempermudah karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Yang sering menjadi masalah di restoran Bumbu Desa Manado yaitu tidak lengkapnya peralatan kerja. Ketika karyawan melakukan *pengorderan*, kebanyakan tidak diterima oleh manajemen alasannya karena barang-barang tersebut masih ada dan masih bisa dipakai. Kurangnya peralatan kerja membuat para karyawan bekerja kurang efisien sehingga bisa menghambat keefektifan operasional kerja.

Masalah-masalah di atas merupakan penyebab menurunnya kepuasan kerja dan prestasi kerja karyawan. Karyawan yang kepuasan kerjanya rendah maka prestasi kerjanya pun akan menurun, sehingga berakibat pada penurunan kinerja restoran secara keseluruhan, karena karyawan merupakan motor penggerak dari restoran.

Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2010:74) terdapat bermacam-macam pengertian atau batasan tentang kepuasan kerja. Pertama, pengertian yang memandang kepuasan kerja sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks. Reaksi emosional ini merupakan akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan dan harapan-harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realitas-realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas, ataupun perasaan tidak puas. Kedua, pengertian yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor dalam pekerjaan, penyesuaian diri individu, dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya. Selanjutnya Handoko (1992) dalam Sutrisno (2010:75) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Dari definisi di atas, peneliti mengartikan kepuasan kerja adalah suatu respon yang menggambarkan perasaan individu dalam pekerjaannya yang merupakan perwujudan dari keadaan emosionalnya, yang nampak lewat sikap atau perilaku terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya, dimana ia memandang apakah pekerjaan tersebut memuaskan kebutuhannya.

Prestasi Kerja

Hasibuan mendefinisikan prestasi kerja (2009:94) yaitu suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan

kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Kemudian menurut Ruky (2002:15), pengertian prestasi kerja disebut juga sebagai kinerja atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance*. Pada prinsipnya, ada istilah lain yang lebih menggambarkan pada “prestasi” dalam bahasa Inggris yaitu kata “*achievement*”. Tetapi karena kata tersebut berasal dari kata “*to achieve*” yang berarti “mencapai”, maka dalam bahasa Indonesia sering diartikan menjadi “pencapaian” atau “apa yang dicapai”.

Bernardin dan Russel (1993) dalam Sutrisno (150:2010) memberikan definisi tentang prestasi kerja yaitu catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Masih dalam Sutrisno (150:2010), Byars dan Rue (1984), mengartikan prestasi kerja sebagai tingkat kecakapan seseorang pada tugas-tugas yang mencakup pada pekerjaannya.

Dari pengertian tersebut, peneliti menarik suatu pendapat tentang prestasi kerja yaitu sebuah hasil yang maksimal dari usaha pencapaian seseorang maupun kelompok dalam pekerjaannya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Restoran

Menurut Marsum (2005:7) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Selanjutnya Sugiarto dan Sulartiningrum (2003:77) menjelaskan tentang definisi restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca dan porselin, sehingga menyebabkan suasana hidup di dalamnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:952) restoran diartikan sebagai rumah makan.

Karyawan

Karyawan merupakan aset yang mempunyai andil terbesar terhadap kemajuan suatu organisasi atau perusahaan. Penanganan yang tidak tepat oleh manajemen akan menghambat pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Menurut Hasibuan (2009:202) karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Karyawan merupakan perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:511) karyawan ialah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dsb) dengan mendapat gaji (upah). Siswanto

dalam bukunya mendefinisikan karyawan (2005:27) yaitu mereka yang bekerja pada suatu badan usaha atau perusahaan, baik swasta maupun pemerintah, dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang bersifat harian, mingguan, maupun bulanan yang biasanya imbalan tersebut diberikan secara mingguan.

Analisis

Analisis merupakan sebuah pemikiran dari satu hal yang menjadi pokok pikiran yang kemudian akan diikuti dengan tindakan untuk membuktikan kebenaran akan hal itu. Hampir disetiap penelitian, para peneliti harus menganalisis tentang hipotesis yang akan ditelitinya, apakah benar atau sebaliknya. Di bawah ini merupakan pengertian tentang analisis dalam beberapa konteks. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:43) yang dimaksud dengan analisis adalah; dalam konteks kata benda, analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dsb); kemudian dalam konteks manajemen, analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antarbagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Kerangka Pikir

Kerangka berpikir peneliti dalam penelitian ini yaitu memaparkan paradigma berpikir terhadap dua variable penelitian: Satu variable terikat (Y) dan satu variable bebas (X).

Y' = Variabel Prestasi Kerja

X = Variabel Kepuasan Kerja

r = Pengaruh Kepuasan kerja terhadap prestasi kerja di Restoran Bumbu Desa Manado.

Melalui kerangka berpikir ini peneliti akan melakukan penelitian survey untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan kerja terhadap prestasi kerja di Restoran Bumbu Desa Manado.

Hipotesis

Hipotesis yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu diduga ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan kerja terhadap prestasi kerja di Restoran Bumbu Desa Manado.

III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan objek penelitian berdasarkan data-data yang berbentuk angka. Data ini menggambarkan obyek yang diteliti secara nominal. Dalam menggunakan metode deskriptif

kuantitatif peneliti menggunakan teknik analisis koefisien korelasi (*Pearson Product Moment*).

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

1. Kepuasan Kerja (Variabel X)

Kepuasan kerja merupakan variabel yang mempengaruhi (*independent*), karena dalam penelitian ini kepuasan kerja akan mempengaruhi prestasi kerja.

2. Prestasi Kerja (Variabel Y)

Prestasi kerja merupakan variabel yang dipengaruhi (*dependent*), karena prestasi kerja akan dipengaruhi oleh kepuasan kerja.

Definisi Operasional

Menurut Wardiyanta (2006) dalam Dharmaya (2011:27) definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur suatu variabel yang merupakan hasil penjabaran dari sebuah konsep. Definisi operasional sangat penting dalam sebuah penelitian. Dengan definisi operasional peneliti akan dapat mengetahui bagaimana pengukuran suatu variabel dilakukan. Selanjutnya pengukuran suatu variabel dapat dilakukan setelah terlebih dahulu menentukan indikator-indikator dari variabel yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator sebagai berikut :

Kepuasan kerja adalah perasaan individu atau karyawan terhadap pekerjaannya menyangkut apa yang diharapkannya dengan apa yang diperolehnya. Indikator dari kepuasan kerja adalah: Situasi kerja, kebutuhan, lingkungan kerja, fasilitas penghargaan (*reward*).

Prestasi kerja merupakan pencapaian dan hasil dari sikap seseorang dalam bekerja. Indikator dalam prestasi kerja yaitu: sikap (*Attitude*), keterampilan (*Skill*), pengetahuan (*Knowledge*), tanggung jawab (*responsible*), efisiensi.

Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh bagian dari Restoran Bumbu Desa Manado yang meliputi manajer, pihak manajemen (*excom*), dan karyawan.

Untuk penarikan sampel dari populasi karyawan ini, peneliti mengambil sampel seluruh karyawan Bumbu Desa Manado, kecuali *Manager* dan *Excom* yang berjumlah 20 orang. Adapun kriteria yang dijadikan sebagai dasar pertimbangan peneliti dalam penentuan sampel (*responden*) adalah sebagai berikut:

- Responden adalah karyawan biasa di restoran Bumbu Desa Manado
- Bersedia mengisi kuesioner dengan baik dan jujur

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan peneliti dalam seluruh rangkaian kegiatan penelitian untuk mengukur kedua variabel. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang berupa pernyataan-pernyataan yang akan diisi oleh para responden, serta dilengkapi dengan proses wawancara dan observasi langsung guna melengkapi data yang tidak terakomodasi dalam kuesioner yang dijalankan.

1. Pengukuran dan Penskalaan

Menurut Purwoto (2007) dalam Sulu Tanya (2011:16) pengukuran adalah pemberian nilai atribut atau karakteristik elemen (objek penelitian) berdasarkan aturan tertentu. Sedangkan penskalaan adalah penempatan angka dalam suatu garis lurus untuk memudahkan perbandingan. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini ialah Skala Likert. Biasanya sikap dalam Skala Likert diekspresikan mulai dari yang paling negatif, netral, sampai kearah yang paling positif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima alternatif jawaban dengan menggunakan angka 5 sebagai angka tertinggi dan angka 1 sebagai angka terendah.

Tabel 3.1 Model Skala Likert

Keterangan	Skala
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Riduwan dan Sunarto (2010:22)

Teknik Pengumpulan Data

Di dalam sebuah penelitian merupakan suatu keharusan untuk mendapatkan data yang akurat dan berkualitas. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer ialah data yang diambil dari tempat peneliti melakukan penelitian yaitu di Restoran Bumbu Desa Manado. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah:

- Observasi, yaitu dengan meneliti perilaku karyawan maupun keadaan restoran, baik secara langsung maupun tidak langsung, pada waktu-waktu yang diperlukan. Alat yang digunakan ialah *check list*.
- Survey, yaitu dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada karyawan seputar hal-hal yang

diteliti dalam penelitian ini. Alat yang digunakan ialah *questionare*.

- Wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab secara langsung (lisan) dengan orang terkait yang bisa memberikan untuk mendukung penelitian skripsi ini. Alat yang digunakan dalam wawancara ini ialah pedoman wawancara.

1. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang diambil berdasarkan pada teori dan literatur yang juga berfungsi sebagai bahan pembandingan dalam melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah:

- Studi pustaka, yaitu dengan menggunakan literatur-literatur atau buku-buku yang erat kaitannya dengan penelitian ini.
- Internet research*, yaitu menggunakan jasa internet dalam mencari data yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan objek penelitian berdasarkan data-data yang berbentuk angka. Data ini menggambarkan obyek yang diteliti secara nominal. Dalam menggunakan metode deskriptif kuantitatif peneliti menggunakan teknik analisis koefisien korelasi (*Pearson Product Moment*). Teknik ini dipakai untuk menganalisis dan menjelaskan seberapa besar hubungan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja karyawan.

Rumus yang digunakan ialah

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r : Koefisien korelasi
n : Jumlah sampel
x : Kepuasan kerja
y : Prestasi kerja
Σ : Total

Untuk menguji seberapa kuat hubungan antara kedua variabel, peneliti menggunakan pedoman seperti di bawah ini:

Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi

Tingkat Hubungan	Interval Koefisien
Sangat Rendah	0,00 – 0,1999
Rendah	0,20 – 0,3999
Sedang	0,40 – 0,5999
Kuat	0,60 – 0,7999
Sangat Kuat	0,80 – 1,000

Sumber: Sugiyono 2009

Dimana:

1. Jika $r = +1$ (positif satu) atau mendekati satu maka korelasi antara kedua variabel adalah positif atau sama kuat.
2. Jika $r = 0$ (nol) maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak mempunyai hubungan.
3. Jika $r = -1$ (negatif satu) atau mendekati minus satu maka korelasi antara kedua variabel adalah negatif atau sangat rendah.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden dan Sampel Penelitian

Dari hasil olahan data menurut umur, menunjukkan bahwa dari 20 orang responden yang dipilih, 10% berumur dibawah 20 tahun, 80% berumur antara 20 sampai 40 tahun dan 10% berumur antara 41 sampai 50 tahun. Responden terbanyak berumur antara 20 sampai 40 tahun. Hal ini disebabkan karena umur 20 sampai 40 tahun tergolong dalam usia produktif untuk bekerja dan beraktifitas. Usia ini adalah usia dalam proses peningkatan prestasi kerja seseorang. Sedangkan responden terendah dengan persentase yang sama yaitu 10% adalah yang berusia dibawah 20 tahun dan antara 41 sampai 50 tahun. Hal ini disebabkan karena pada usia dibawah 20 tahun, banyak orang yang masih dalam pendidikan, sedangkan yang berusia antara 41 sampai 50 tahun, banyak orang yang telah membatasi aktifitasnya, terutama dalam hal pekerjaan. Berdasarkan hasil olahan data menurut jenis kelamin dapat dilihat bahwa persentase responden adalah sama, yaitu 50%. Hal ini disebabkan karena memang diperlukan karyawan yang jumlahnya sama untuk menduduki posisi yang ada sesuai dengan *job description* karyawan. Dari hasil olahan data menurut tingkat pendidikan dapat dilihat bahwa responden yang berpendidikan SLTA/SMK berjumlah 17 responden atau sebesar 85% sedangkan Akademi berjumlah 1 responden dengan persentase 5%, dan Diploma berjumlah 2 responden atau sebesar 2%. Responden terbanyak menurut tingkat pendidikan ialah SLTA/SMK dengan persentase 85%. Hal ini disebabkan karena sampel/responden yang dipilih ialah dari karyawan biasa, yang pada saat perekrutan, tingkat pendidikan SLTA/SMK ini merupakan standar pendidikan bagi pelamar. Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa dari 20 responden 4 responden dengan persentase 20% memiliki gaji dibawah Rp. 1.000.000, 15 responden dengan persentase 75% digaji antara Rp. 1.000.000 sampai Rp. 2.000.000 dan 1 responden dengan persentase 5% memiliki gaji antara Rp. 2.000.000 sampai Rp. 5.000.000. Berdasarkan hasil olahan data berdasarkan jumlah penghasilan (gaji), persentase tertinggi ialah 75% yang merupakan responden yang menurut jumlah penghasilan (gaji) ialah antara Rp. 1.000.000 sampai Rp. 2.000.000. Hal ini dikarenakan standar gaji yang diberikan oleh Bumbu Desa Manado kepada karyawan biasa ialah antara Rp. 1.000.000 sampai

Rp. 2.000.000. Sedangkan 20% responden yang digaji dibawah Rp. 1.000.000 merupakan karyawan yang masih berstatus *casual*, walaupun sudah bekerja cukup lama. Dan 1 responden yang digaji antara Rp. 2.000.000 sampai Rp. 5.000.000, merupakan karyawan yang berstatus karyawan biasa namun oleh pihak manajemen diberikan tugas dan tanggung jawab seperti *supervisor* karena terjadi kekosongan posisi.

1. Analisis Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja Karyawan

Berikut ini akan ditampilkan data mengenai hubungan kepuasan kerja dengan prestasi kerja karyawan. Responden yang berpendapat sangat setuju dengan perasaan senang yang timbul ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawab adalah berjumlah 6 orang atau sebesar 30% dan yang berpendapat setuju berjumlah 14 orang atau sebesar 70%. Persentase tertinggi ialah 70%. Situasi kerja yang nyaman membuat perasaan senang ketika bekerja dirasakan para karyawan, hal ini dikarenakan rasa kebersamaan dan kekeluargaan yang membuat para karyawan mampu bekerjasama sebagai tim, sehingga membuat pekerjaan terasa lebih ringan dan menyenangkan yang menjadi salah satu faktor bagi karyawan dalam merasakan kepuasan kerja. Berdasarkan data pengamatan berdasarkan kebutuhan menunjukkan perolehan data yang variatif. Dua responden atau sebesar 10% menyatakan sangat setuju, 8 responden atau sebesar 40% menyatakan setuju, 1 responden atau sebesar 5% menyatakan ragu-ragu dan 9 responden atau sebesar 45% menyatakan tidak setuju. Dari persentase di atas bisa diperoleh kesimpulan bahwa pernyataan yg setuju sebesar 50% dan yg tidak setuju termasuk ragu-ragu sebesar 50% juga. Menurut analisis sebagian karyawan yang setuju dikarenakan harapan karyawan akan terpenuhinya kebutuhan lewat pemberian gaji, dirasa cukup dan seimbang dengan tugas dan tanggung jawab mereka, sedangkan sebagian lagi yang tidak setuju dan ragu-ragu disebabkan karena mereka merasa tugas dan tanggung jawab mereka lebih besar dan tidak sebanding dengan gaji yang diterima. Berdasarkan data pengamatan menurut lingkungan kerja responden yang menyatakan sangat setuju, ragu-ragu dan tidak setuju mempunyai persentase yang sama yaitu sebesar 10% atau sebanyak 2 responden untuk masing-masing tanggapan dan 70% atau sebanyak 14 responden yang menyatakan setuju dengan lingkungan kerja yang akan mempengaruhi minat dan sikap pada saat bekerja. Persentase tertinggi adalah sebesar 70%. Pernyataan setuju ini disebabkan karena karyawan Bumbu Desa Manado menyadari arti penting dari lingkungan kerja, yang bisa mempengaruhi minat dan sikap pada saat ia bekerja. Sedangkan hasil olahan data menurut fasilitas, 10% atau berjumlah 2 responden menyatakan sangat setuju dengan pemberian fasilitas yang akan mendukung pekerjaan, 55% atau sebanyak 11 responden menyatakan setuju, dan 35% atau

berjumlah 7 responden menyatakan tidak setuju. Persentase tertinggi adalah 55% dengan pernyataan setuju untuk penambahan fasilitas yang kurang. Memang pihak manajemen Bumbu Desa Manado kurang memberikan fasilitas kepada karyawan, salah satu contohnya yaitu tidak tersedianya ruang ganti buat karyawan, padahal ruang ganti ini merupakan fasilitas yang penting bagi karyawan. Sedangkan 35% karyawan yang menjawab tidak setuju dikarenakan mereka merasa fasilitas cukup dengan fasilitas yang diberikan oleh pihak manajemen Bumbu Desa Manado, antara lain mess dan transportasi bagi karyawan. Berdasarkan hasil olahan data menurut penghargaan (*reward*), responden yang menyatakan setuju berjumlah 2 responden atau sebesar 10%, 3 responden atau sebesar 15% menyatakan ragu-ragu, 13 responden atau sebesar 65% menyatakan tidak setuju, dan 2 responden atau sebesar 10% menyatakan sangat tidak setuju. Persentase tertinggi yaitu sebesar 65% dengan pernyataan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa Bumbu Desa Manado sering memberikan penghargaan kepada karyawan atas prestasi kerja yang dihasilkan. Sebagian besar karyawan tidak setuju karena berpendapat bahwa Manajemen Bumbu Desa Manado sangat kurang dalam hal pemberian penghargaan kepada karyawan. Hal ini disebabkan karena karyawan kurang memperhatikan prestasi kerjanya sehingga manajemen tidak memberikan penghargaan yang diinginkan karyawan. Dalam hal ini manajemen juga kurang dalam memotivasi karyawan, misalnya dengan memberikan penghargaan kepada karyawan bila mencapai target yang telah disetujui sebelumnya, sehingga karyawan akan termotivasi dalam bekerja yang akan berdampak terhadap meningkatnya prestasi kerja karyawan. Dari hasil olahan data berdasarkan *skill* (ketrampilan) menunjukkan bahwa sebanyak 9 responden atau sebesar 45% menyatakan sangat setuju, 10 responden atau sebesar 50% menyatakan setuju dan 1 responden atau 10% menyatakan ragu-ragu. Nilai persentase tertinggi ialah 50% dengan pernyataan setuju terhadap pernyataan bahwa setiap karyawan harus memiliki *skill* untuk menghasilkan prestasi kerja yang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan menyadari dengan memiliki *skill* akan menunjang mereka dalam bekerja sehingga akan menghasilkan prestasi kerja. Berdasarkan hasil olahan data menurut sikap, bisa dilihat bahwa 8 responden atau sebesar 40% menyatakan sangat setuju dan 12 responden atau sebesar 60% menyatakan setuju. Persentase tertinggi ialah sebesar 40% dengan pernyataan setuju dengan sikap karyawan yang akan mempengaruhi penilaian tamu terhadap restoran. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan menyadari dan peduli terhadap sikap mereka dalam bekerja yang akan berdampak terhadap penilaian tamu tentang restoran. Dari hasil olahan data menurut pengetahuan menunjukkan bahwa sebanyak 7 responden atau 35%

menyatakan sangat setuju, 9 responden atau sebesar 45% menyatakan setuju, 3 responden atau sebesar 15% menyatakan ragu-ragu, dan 1 responden atau sebesar 5% menyatakan tidak setuju. Persentase tertinggi ialah 45% dengan jawaban setuju terhadap pernyataan bahwa pengetahuan tentang restoran akan mempermudah karyawan dalam bekerja dan melayani tamu. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan menyadari pentingnya pengetahuan tentang restoran sehingga akan mempermudah karyawan dalam bekerja dan melayani tamu. Menurut hasil olahan data menurut tanggung jawab menunjukkan bahwa sebesar 15% atau sebanyak 3 responden menyatakan sangat setuju, 40% atau sebanyak 8 responden menyatakan setuju, 15% atau sebanyak 3 responden menyatakan ragu-ragu dan 30% atau sebanyak 6 responden menyatakan tidak setuju. Para karyawan yang berpendapat setuju dikarenakan karyawan mengerti dan memahami pentingnya memiliki tanggung jawab yang akan membuat loyalitas mereka dalam pekerjaan semakin tinggi. Sedangkan karyawan yang tidak setuju disebabkan para karyawan merasa tidak mendapat dan merasakan hal-hal yang akan mendorong mereka untuk memiliki loyalitas dalam menjalankan tanggung jawab sebagai karyawan. Berdasarkan hasil olahan data, bisa dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju, ragu-ragu dan tidak setuju mempunyai persentase yang sama, yaitu sebesar 10% atau sebanyak 2 responden untuk masing-masing tanggapan, dan sebanyak 14 responden atau sebesar 70% menyatakan setuju. Persentase tertinggi ialah 70% dengan jawaban setuju atas pernyataan bahwa karyawan dituntut untuk seefisiensi mungkin dalam menyelesaikan pekerjaan. Data tersebut menunjukkan bahwa efisiensi yang dimiliki karyawan dalam bekerja tinggi.

1. Analisis Koefisien Korelasi (*Pearson Product Moment*)

Untuk mengetahui hubungan antara variabel X (kepuasan kerja) dan variabel Y (prestasi kerja), maka peneliti mendeskripsikan lewat analisis koefisien korelasi yang rumusnya menurut Anto Dajan dalam Skripsi Sulu Tanya (2011:40), yaitu sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Berikut ini perhitungan analisis variabel X (kepuasan kerja) dan variabel Y (prestasi kerja) pada Restoran Bumbu Desa Manado:

Tabel 4.15 Perhitungan Koefisien Korelasi

Jumlah Responden	Variabel X	Variabel Y	X ²	Y ²	XY
20 Orang	689	807	24179	33027	28134

Sumber: Hasil Olahan Data 2012

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r = \frac{20(28134) - (689)(807)}{\sqrt{\{20(24179) - (689)^2\} \cdot \{20(33027) - (807)^2\}}}$$

$$r = \frac{562680 - 556023}{\sqrt{\{483580 - 474721\} \cdot \{660540 - 651249\}}}$$

$$r = \frac{6657}{9072}$$

$r = 0,733$ dibulatkan menjadi 0,73

Koefisien korelasi yang didapat dari perhitungan di atas adalah $r = 0,73$. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah positif karena mendekati angka +1, dan terdapat korelasi yang kuat bila dilihat dari tabel 3.2 interpretasi hasil koefisien korelasi. Dengan demikian berarti korelasi antara variabel kepuasan kerja dan variabel prestasi kerja adalah positif atau kuat.

1. Interpretasi Hasil

Dengan menggunakan teknik analisis koefisien korelasi diperoleh nilai $r = 0,73$ yang menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel yaitu kepuasan kerja dan prestasi kerja adalah kuat. Restoran Bumbu Desa Manado dalam upaya meningkatkan prestasi kerja karyawan harus memperhatikan faktor-faktor yang akan membuat kepuasan kerja karyawan meningkat. Misalnya pemberian penghargaan, apabila prestasi kerja menjadi dasar pemberian penghargaan, maka para karyawan yang berprestasi kerja tinggi akan cenderung menjadi karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Dan apabila kepuasan kerja karyawan tinggi maka prestasi kerja karyawan akan meningkat pula sehingga dalam operasional restoran, karyawan bisa bekerja dengan maksimal sehingga tamu bisa merasakan kepuasan baik karena makanan dan minuman maupun karena pelayanan dan tentu saja hal ini akan memberikan keuntungan bagi Restoran Bumbu Desa Manado.

1. Faktor-faktor yang Menyebabkan Kepuasan Kerja Karyawan

Lewat penelitian yang dilakukan, peneliti memahami betapa pentingnya kepuasan kerja dalam sebuah pekerjaan apalagi dalam meningkatkan prestasi kerja. Tolok ukur tingkat kepuasan kerja yang mutlak tidak ada karena setiap individu/karyawan memiliki standar kepuasan yang berbeda. Namun ada beberapa faktor penting yang bisa menimbulkan kepuasan kerja yaitu pekerjaan yang secara

mentalitas memberi tantangan, penghargaan yang layak, kondisi kerja yang menunjang dan rekan kerja yang mendukung.

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas-tugas yang bervariasi, kebebasan dan umpan balik tentang seberapa baik karyawan bekerja. Karakteristik-karakteristik ini membuat pekerjaan secara mentalitas menantang. Pekerjaan-pekerjaan yang terlalu kecil tantangannya menciptakan kebosanan, tetapi terlalu banyak tantangan menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Di bawah kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

Karyawan menginginkan sistem penggajian dan kebijakan promosi yang dirasa wajar, tidak membingungkan, dan sejalan dengan harapan. Bila penggajian dianggap adil, berdasarkan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar gaji karyawan, kepuasan akan tercapai. Sama halnya, karyawan yang merasa bahwa kebijakan promosi dibuat dengan cara yang adil dan wajar akan mengalami kepuasan dalam pekerjaan mereka.

Para karyawan menaruh perhatian besar terhadap lingkungan kerja, baik dari segi kenyamanan pribadi maupun kemudahan untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Karyawan lebih menyukai lingkungan fisik yang aman, nyaman, bersih dan memiliki tingkat gangguan yang minim.

Faktor-faktor di atas, harus benar-benar diperhatikan oleh pihak manajemen, karena kepuasan kerja bisa memotivasi karyawan untuk menciptakan prestasi kerja yang tinggi. Karyawan yang puas terhadap pekerjaannya, akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

1. Faktor-faktor yang Menyebabkan Prestasi Kerja Karyawan

Setiap perusahaan membutuhkan dan mengharapkan prestasi atau hasil kerja yang terbaik dari para pegawainya. Dengan adanya prestasi kerja dari setiap pegawai maka prestasi perusahaan akan naik sehingga bisa mencapai tujuan perusahaan yaitu mencari keuntungan. Dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan, ada beberapa faktor yang bisa menyebabkan seseorang dalam berprestasi yaitu faktor individu dan faktor lingkungan. Faktor individu meliputi usaha, sifat personal dan *task perception*. Sedangkan faktor lingkungan meliputi kondisi fisik, peralatan kerja, waktu, pendidikan dan pelatihan, dan input dari perusahaan. Input dari perusahaan meliputi pemberian upah, penghargaan dan fasilitas kepada karyawan sehingga karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja. Faktor-faktor lingkungan ini tidak langsung menentukan prestasi kerja seseorang tetapi mempengaruhi

faktor-faktor individu. Kondisi fisik, ketersediaan peralatan kerja, waktu kerja yang disediakan perusahaan, pendidikan dan pelatihan bagi karyawan dan input dari perusahaan akan mempengaruhi usaha dan sifat seseorang dalam melaksanakan tugasnya, yang secara langsung mempengaruhi seseorang dalam menanggapi tugasnya. Para karyawan dan perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor di atas agar prestasi kerja bisa meningkat. Salah satu faktor penting yang menarik dalam penelitian ini yaitu input dari perusahaan yang meliputi pemberian upah, penghargaan dan fasilitas, merupakan faktor yang bisa memenuhi kepuasan karyawan di samping adanya faktor yang lain, yang sangat bisa menyebabkan seseorang berprestasi. Dalam hal ini pihak perusahaan sangat menentukan kepuasan karyawan yang akan menyebabkan prestasi kerja karyawan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan yang bisa ditarik adalah sebagai berikut:

Koefisien korelasi yang didapat dari perhitungan di atas adalah $r = 0,73$. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah positif karena mendekati angka +1 dan terdapat korelasi yang kuat bila dilihat dari tabel interpretasi hasil koefisien korelasi. Dengan demikian berarti korelasi antara variabel kepuasan kerja dan variabel prestasi kerja adalah positif atau kuat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan yang terjalin antara kedua variabel, yaitu variabel kepuasan kerja (x) dan variabel prestasi kerja (y) adalah kuat jika dilihat dari tabel interpretasi hasil dan memiliki hubungan yang positif karena mendekati angka +1. Dengan demikian diperoleh sebuah fakta bahwa hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja karyawan di Restoran Bumbu Desa Manado adalah kuat atau positif. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya kepuasan kerja, maka akan mendorong peningkatan prestasi kerja karyawan begitupun sebaliknya jika prestasi kerja karyawan meningkat, maka kepuasan kerja juga bisa terpenuhi. Dalam penelitian ini, indikator dari kepuasan kerja ialah situasi kerja yang meliputi perasaan senang, kebutuhan dilihat dari upah yang diterima, lingkungan kerja, fasilitas dan penghargaan, sedangkan indikator dari prestasi kerja ialah sikap, keterampilan, pengetahuan, tanggung jawab dan efisiensi, semuanya mempunyai hubungan yang erat dan saling ketergantungan. Kepuasan kerja dalam sebuah pekerjaan sangat penting apalagi dalam meningkatkan prestasi kerja. Tolok ukur tingkat kepuasan kerja yang mutlak tidak ada karena setiap individu/karyawan memiliki standar kepuasan yang berbeda. Namun ada beberapa faktor penting yang bisa menimbulkan kepuasan kerja yaitu pekerjaan yang secara mentalitas memberi tantangan, penghargaan yang layak, kondisi kerja yang menunjang dan rekan kerja yang mendukung. Dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan, ada beberapa faktor yang bisa menyebabkan seseorang dalam berprestasi yaitu faktor individu dan

faktor lingkungan. Faktor individu meliputi usaha, sifat personal dan *task perception*. Sedangkan faktor lingkungan meliputi kondisi fisik, peralatan kerja, waktu, pendidikan dan pelatihan, dan input dari perusahaan. Input dari perusahaan meliputi pemberian upah, penghargaan dan fasilitas kepada karyawan sehingga karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja. Jadi, dengan adanya kepuasan kerja maka prestasi kerja karyawan akan meningkat, begitupun sebaliknya dengan adanya prestasi kerja maka kepuasan kerja bisa terpenuhi.

REFERENSI

- Dharmaya, I.P.A. 2011. *Pengaruh Kepemimpinan Executive Chef Terhadap Kinerja Kitchen Staff di Sintesa Peninsula Hotel Manado*. STP Manado: Manado
- Ensiklopedi Nasional Indonesia*. 1997. PT. Delta Pustaka: Jakarta
- Gomes, F.C. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset: Yogyakarta
- Hasibuan, M.S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Hornby, A.S. 2010. *Oxford Advance Learner's Dictionary*. Oxford University Press: China
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga. 2007. Balai Pustaka: Jakarta
- Marsum, WA. 2005. *Restoran dan segala Permasalahannya*. Andi: Yogyakarta
- Riduwan dan Sunarto. 2010. *Pengantar Statistika*. Alfabeta: Bandung
- Robbins, S.P. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Erlangga: Jakarta
- Ruky, A.S. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Salemba Empat: Jakarta
- Sastrohadiwiryo, S.B. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Bumi Aksar: Jakarta
- Soekresno. 1996. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service*. Gramedia: Jakarta
- Soenarno, Adi. 1995. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Angkasa: Bandung
- Sugiarto, Sulartiningrum. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Gramedia: Jakarta
- Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Alfabeta: Bandung
- Sulastiyono, Agus. 2004. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Alfabeta: Bandung
- Sutrisno, E.H. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group: Jakarta
- Triswanto, S.D. 2010. *Trik Menulis Skripsi & Menghadapi Presentasi Bebas Stres*. Tugu: Yogyakarta

Copyright holder :
Gertrudis Patricia Tawulujan (2022)

First publication right :
Jurnal Hospitaliti