

# Kepuasan Kerja Karyawan House Keeping Departement Hotel Alexander Tegal: Ditinjau dari Aspek Komunikasi, Budaya Organisasi dan Insentif

Henry Yuliamir<sup>1</sup>, Edy Priyanto<sup>2</sup>, Ani Rahayu<sup>3</sup>, Heru Yulianto<sup>4</sup>, Dyah Palupiningtyas<sup>5</sup>

1,2,3,4,5 Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Pariwisata Indonesia, Semarang, Indonesia

## ARTICLE INFO

*Article history:*

*Received 19 April 2018*

*Received in revised form*

*6 October 2018*

*Accepted 12 October 2018*

*Available online 08 March 2022*

*Kata Kunci:*

*Komunikasi, Budaya*

*Organisasi, Insentif dan*

*Kepuasan Kerja*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi, Insentif dan Kepuasan Kerja terhadap karyawan Housekeeping di Hotel Alexander Tegal di Kota Tegal. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan itu diimplementasikan kepada 60 karyawan Hotel Alexander Tegal di Kota Tegal. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 17. Teknik pengambilan sampel menggunakan Metode sensus dan teknik uji data yang digunakan dalam penelitian termasuk validitas uji dengan analisis faktor, uji reliabilitas. Uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, untuk memverifikasi dan membuktikan hipotesis penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa Komunikasi, Budaya Organisasi dan Insentif memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja karyawan Housekeeping Hotel Alexander Tegal.

## ABSTRACT

*This study aims to examine and analyze the influence of Communication, Organizational Culture, Incentives and Job Satisfaction with Housekeeping employees at Alexander Tegal Hotel in Tegal City. Data were collected through questionnaires and it was implemented to 60 employees of Hotel Alexander Tegal in Tegal City. Data analysis in this study using SPSS version 17 assistance. Sampling technique using census method and data test techniques used in the study including the validity of the test by factor analysis, reliability test. Classic assumption test and multiple linear regression analysis, to verify and prove the research hypothesis. The result of analysis shows that Communication, Organizational Culture and Incentive have positive influence to Job Satisfaction of Housekeeping Hotel Alexander Tegal.*

*Keywords: Communication, Organizational Culture, incentives and Job Satisfaction*

## Pendahuluan

Kota Tegal yang berada di Jawa Tengah, dikenal sebagai kota pendidikan. Namun sejalan perkembangan waktu, Kota Tegal semakin dikenal dengan perkembangan sector pariwisata. Obyek Wisata Guci sebagai salah satu obyek andalan dari Kota Tegal dan Kabupaten Tegal khususnya telah mampu menarik minat orang dari luar kota untuk datang ke Kota Tegal. Sekarang ini Kota Tegal telah tumbuh menjadi kota yang dinamis dari segi pendidikan, ekonomi dan pariwisata. Salah satu ukuran penting dari kemajuan Kota Tegal adalah munculnya beberapa hotel berbintang dengan bentuk arsitektur yang cukup mewah menghiasi Kota Tegal dan beberapa tahun kedepan akan segera menyusul lagi hotel-hotel sejenis untuk menambah warna dari Kota Tegal. Hal ini tentunya semakin menambah keindahan Kota Tegal disatu sisi dan disisi lain jelas akan menimbulkan persaingan yang sangat ketat diantara hotel-hotel tersebut. Diantara hotel - hotel yang ada di Kota Tegal ada satu hotel yang boleh dikata sudah cukup lama dan dikenal masyarakat Kota Tegal yaitu Hotel Alexander Tegal yang sampai sekarang masih eksis memberikan pelayanan dan juga loyalitas terhadap tamu. Dalam strategi manajemen yang diterapkan dalam hotel tersebut secara otomatis berimbas kepada perubahan secara total baik dalam hal karyawan, pelayanan, gedung, dan fasilitas yang ada, bahkan sudah berlaku lama juga tentu kepada perilaku dari para individu yang ada didalamnya.

Dalam menyikapi persaingan antar hotel, adanya perubahan strategi manajemen telah dilakukan oleh pengelola Hotel Alexander. Tidak dapat dipungkiri bahwa banyak aspek yang harus diperhatikan dalam proses pergantian manajemen tersebut karena hal ini berbeda dengan mendirikan hotel baru dengan segala aspeknya adalah baru baik itu gedung, manajemen, karyawan, pelayanan, dan lain sebagainya. Hotel Alexander Tegal dengan hanya mengganti manajemen sedang karyawan sebagian besar

adalah karyawan lama jelas menjadi pekerjaan rumah tersendiri untuk bisa membangun usaha secara maksimal karena secara otomatis harus merubah mindset dari seluruh komponen yang ada. Intinya pihak manajemen harus mampu menerapkan konsep baku dari Hotel Alexander Tegal kedalam lingkungan yang sudah memiliki konsep manajemen sebelumnya. Tamu hotel pada dasarnya tidak memperdulikan hal tersebut dan yang terpenting bagi para tamu adalah kepuasan pelayanan dari hotel yang bersangkutan.

Kepuasan menjadi kata kunci dan yang harus mendapat prioritas dan keluasan tersebut bukan saja menjadi hak bagi para tamu, akan tetapi juga menjadi hak para karyawan (Ainan, Muchamad; Supriyadi, Andhi; Hadi, Syamsul; Palupiningtyas, 2021). Salah satu departemen yang cukup penting adalah House Keeping Departemen yang diharapkan bisa memberikan peran yang optimal didalam pelayanan terhadap tamu. Kinerja yang baik dari para roomboy ditentukan oleh kepuasan kerja dari para *roomboy* tersebut dan jika hal ini bisa terbentuk melalui manajemen yang baru, maka akan bisa berdampak kepada pemuasan kepada tamu hotel (Palupiningtyas, Dyah; Aryaningtyas, 2019; Yulianto, Heru; Sutomo, Yohanes; Palupiningtyas, 2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada hakekatnya memiliki tingkat yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan, dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi pula kepuasannya terhadap kegiatan. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang, atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Faktor-faktor yang lazim dicakup dalam kepuasan kerja di lihat dari tingkat individual adalah karakteristik-arateristik biografi, kepribadian dan emosi-emosi, nilai-nilai dan sikap-sikap, kemampuan, persepsi, motivasi, pembelajaran individual (Said, 2020). Dilihat dari tingkat kelompok adalah komunikasi, pembuatan keputusan kelompok, kepemimpinan dan kepercayaan, struktur kelompok, konflik, kekuatan dan politik, dan lingkungan kerja, dan tim-tim kerja. Di lihat tingkat sistem-sistem organisasi adalah kultur organisasional atau budaya organisasi, kebijaksanaan-kebijaksanaan dan praktik-praktik sumber dayamanusia, serta struktur dan desain organisasi (Stephen Robbins, 2012).

Dari faktor tersebut, yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam penelitian ini hanya 3 (tiga) faktor saja yaitu : faktor komunikasi, budaya organisasi, dan Insentif. Komunikasi sangat penting dan merupakan kunci pembuka dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Komunikasi adalah sebuah proses dua arah yang meberikan kesempatan kepada orang yang berkomunikasi untuk merespon dan juga menyampaikan pesan - pesan (Octafian & Palupiningtyas, 2019). Hal ini dilihat dari terjadinya hubungan kerjasama antar karyawan dan karyawan dengan pimpinan. Dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan keinginan yang terpendam dalam hatinya kepada orang lain, baik melalui suara, bahasa tubuh, atau isyarat dan sebagainya. Semakin lancar dan cepat komunikasi yang dilakukan, akan semakin cepat pula dapat terbinanya hubungan kerja. Budaya organisasi mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi. Budaya organisasi adalah filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma, dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi (Wibowo & Putra, 2016). Budaya organisasi dibentuk oleh para individu, dalam organisasi, etika organisasi yang dianut, hak karyawan yang diberikan kepada tiap orang dan juga jenis struktur organisasi itu sendiri. Terkadang budaya relatif sulit untuk dirubah, tetapi budaya organisasi dapat dibuat agar lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karena budaya organisasi mencerminkan bagaimana melakukan pekerjaan dalam organisasi. Dengan demikian budaya organisasi menjadikan anggota organisasi untuk fokus pencapaian tujuan organisasi. Insentif adalah merupakan salah satu aspek yang menjadi penyemangat bagi setiap karyawan yang bekerja terutama dalam industri perhotelan karena jika hanya mengandalkan gaji saja tidaklah mencukupi kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu insentif menjadi cukup penting dalam membentuk kepuasan kerja. Dengan terjadinya komunikasi makin membaik serta budaya organisasi juga sebagai tolok ukur dahulu dan kedepan, mendapatkan insentif adalah juga pemacu bagi karyawan lebih menjadikan pegangan bahwa Hotel Alexander Tegal sudah menciptakan tiga maksud tersebut diatas dan menjadikan karyawan tidak akan meninggalkan Hotel Alexander Tegal disaat sekarang maupun yang akan datang.

#### **a. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja (Hasibuan, 2012). Menurut Luthans (2005) kepuasan kerja didefinisikan sebagai hasil persepsi karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan sesuatu yang dianggap penting dan membagi kepuasan kerja dalam tiga dimensi yaitu : Kepuasan kerja merupakan respon terhadap situasi kerja; Kepuasan kerja berkaitan dengan perolehan hasil yang seimbang; Kepuasan kerja tercermin dalam sikap, misalnya semakin loyal terhadap

institusi, bekerja semakin baik, tertib, berdedikasi tinggi serta mematuhi aturan – aturan yang ditetapkan perusahaan.

Terdapat lima dimensi penting untuk kepuasan kerja, yaitu : faktor pekerjaan yang menantang/*mentally challenging work*, faktor penghargaan yang adil/*equitable rewards*, faktor kondisi kerja yang mendukung/*supportive working condition*, faktor dukungan rekan kerja/*supportive colleagues*, dan faktor kecocokan antara kepribadian dan pekerjaan/*The personality – job fit* (Sawitri, D., Endang & K Huda, 2016).

#### **b. Komunikasi**

Sebuah proses dua arah dalam penyampaian informasi atau pesan-pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan tujuan dapat saling mengerti dan memahami merupakan definisi dari komunikasi. Komunikasi menjadi penting dalam meneruskan informasi kepada orang lain sehingga dapat di terima dan dipahami. Komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi bila di dukung unsur-unsur komunikasi, dan komunikasi memerlukan proses. Dimana proses komunikasi dilakukan melalui beberapa tahap (S. P. Robbins, 2015). Empat arus komunikasi dalam suatu perusahaan menurut Rivai, V. and Sagala (2011) antara lain komunikasi vertical ke bawah dimana komunikasi model ini dimana sebagai wahana bagi manajemen untuk menyampaikan berbagai informasi kepada bawahannya seperti perintah, instruksi kebijakan baru, pengarahan, pedoman kerja dan teguran; komunikasi vertikal ke atas dimana Komunikasi model ini dimana para anggota dalam perusahaan ingin selalu di dengar keluhan-keluhan atau inspirasi mereka oleh atasannya; komunikasi horizontal yaitu komunikasi yang berlangsung antara orang-orang yang berbeda pada level yang sama dalam sebuah perusahaan. Komunikasi ini cenderung mengarah pada “mengandai-andai” dari orang-orang seperusahaan tersebut, jika ada kelompok karyawan misalnya, berkeinginan menaikkan gaji, maka keinginan itu hanyalah sebatas rencana saja; komunikasi diagonal yaitu yang berlangsung antara dua satuan kerja yang berbeda pada jenjang perusahaan yang berbeda, tetapi pada perusahaan yang sejenis.

#### **c. Budaya Organisasi**

Budaya organisasi menjadi pembicaraan baik dikalangan bisnis maupun dikalangan para eksekutif. Budaya dianggap berpengaruh terhadap tingkat kestabilan, kemajuan dan merupakan wahana antisipatif terhadap perubahan lingkungan. Budaya dapat menjadi alat organisasi yang ampuh yang dapat membentuk efektivitas keseluruhan perusahaan dan keberhasilan jangka panjang perusahaan (S. P. dan J. Robbins, 2008). Tujuh karakteristik primer berikut yang bersama-sama, menangkap hakikat dari budaya organisasi (S. P. Robbins, 2015) yaitu: inovasi dan pengambilan resiko, perhatian terhadap detail, orientasi hasil, orientasi orang, orientasi tim, keagresifan dan kemandirian.

#### **d. Insentif**

Insentif sebagai sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah di tentukan. Pemberian insentif dimaksudkan agar dapat memenuhi kebutuhan para pegawai dan keluarga mereka. Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana – rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar kinerja pegawai atau profitabilitas organisasi. Insentif dapat dirumuskan sebagai balas jasa yang memadai kepada pegawai yang prestasinya melebihi standar yang telah ditetapkan. Insentif merupakan suatu faktor pendorong bagi pegawai untuk bekerja lebih baik agar kinerja pegawai dapat meningkat.

Hasibuan (2012) mengemukakan bahwa Insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Insentif ini merupakan alat yang di pergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian Insentif. Mangkunagara (2010) mengemukakan bahwa Insentif adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kinerja yang tinggi dan juga merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap kinerja karyawan dan kontribusi terhadap organisasi (perusahaan). Begitu pula menurut Handoko (2014) mengemukakan bahwa "Insentif adalah perangsang yang ditawarkan kepada para karyawan untuk melaksanakan kerja sesuai atau lebih tinggi dari standar – standar yang telah ditetapkan".

Rivai, V. and Sagala (2011) menyatakan bahwa Salah satu alasan pentingnya pembayaran insentif karena adanya ketidaksesuaian tingkat Insentif yang dibayarkan kepada eksekutif dengan pekerja lain. Program insentif adalah salah satu cara untuk memungkinkan seluruh pekerja merasakan bersama kemakmuran perusahaan. Selain itu, ada kesadaran yang tumbuh bahwa program pembayaran tradisional seringkali tidak bagus dalam menghubungkan pembayaran dengan kinerja. Jika organisasi mau mencapai

inisiatif strategis mereka, maka pembayaran perlu dihubungkan dengan kinerja sedemikian rupa sehingga pembayaran itu mengikuti tujuan karyawan dan tujuan organisasi.

#### e. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Diduga ada pengaruh positif dan signifikan pada komunikasi, budaya organisasi dan insentif terhadap kepuasan kerja karyawan housekeeping departemen Hotel Alexander Tegal.

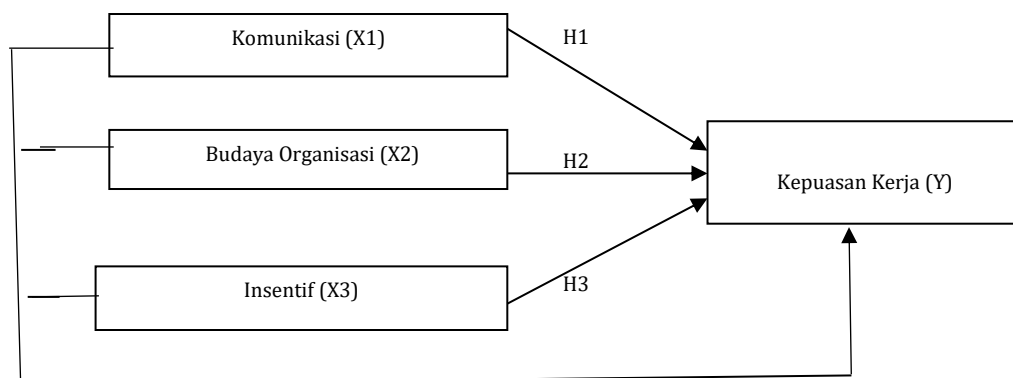
H2 : Diduga ada pengaruh positif dan signifikan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan House Keeping Departemen di Hotel Alexander Tegal.

H3 : Diduga ada pengaruh positif dan signifikan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan House Keeping Departemen di Hotel Alexander Tegal.

H4 : Diduga ada pengaruh positif dan signifikan Insentif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan House Keeping Departemen di Hotel Alexander Tegal.

#### Metode

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesa yang telah ditetapkan. Desain penelitian ini adalah sebagai alur setiap variabel *dependent* maupun *independent* sebagai berikut :



Gambar 1. Desain Penelitian

Populasi adalah sekumpulan objek yang akan diteliti. Populasi untuk penelitian ini di dapat dari data yang ada di Hotel Alexander Tegal sebanyak 60 karyawan tetap. Teknik sampling yang digunakan adalah sensus sampling dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2006).

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut Ghozali (2018). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mampu mengungkap data yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *pearson product moment* yang diolah dengan program SPSS versi 25.0. Teknik analisis yang sering digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi. Model analisis yang akan digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat adalah model regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

b1-3 = Koefisien Regresi

X1 = Variabel Komunikasi

X2 = Variabel Budaya Organisasi

X3 = Variabel Insentif

Digunakan model regresi linier ini dengan alasan bahwa teknik analisis ini dapat memberikan jawaban mengenai besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Pengujian

menggunakan perbandingan antara  $Sig_{hitung}$  dengan taraf signifikansi 0,05. Koefisien determinasi (*adjusted R Square*) digunakan untuk melihat kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat dan proporsi variasi dari variabel terikat yang diterangkan oleh variasi dari variabel – variabel bebasnya. Jika  $R^2$  yang diperoleh dari hasil perhitungan semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variasi variabel terikat semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin besar untuk menerangkan variabel terikatnya. Sebaliknya jika  $R^2$  yang diperoleh dari hasil perhitungan semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa model yang digunakan semakin kecil untuk menerangkan variabel terikatnya. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dengan variabel terikat secara parsial. Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara parsial atau sendiri. Uji F-test digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara bersama – sama.

## Hasil dan Pembahasan

### a. Hasil Olah Data

Responden berdasarkan Jenis kelamin ditabulasikan sebagai berikut :

**Tabel 1.**

Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	45	75
2	Perempuan	15	25
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

Sebuah angket atau kuesioner valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Oleh karena itu, tinggi rendahnya validitas kuesioner menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus *product moment*.

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 5%, sedangkan nilai kritis untuk pengujian dengan sampel ( $n$ ) = 43 apabila nilai signifikansi <0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan dalam penelitian bersifat valid.

**Tabel 2**

Pengujian Validitas Komunikasi

No	Keterangan	Signifikansi	Signifikansi Standar	Keterangan
	<b>X1=Komunikasi</b>			
1	Pernyataan 1	0,00	0,05	Valid
2	Pernyataan 2	0,00	0,05	Valid
3	Pernyataan 3	0,00	0,05	Valid
4	Pernyataan 4	0,002	0,05	Valid
5	Pernyataan 5	0,00	0,05	Valid
6	Pernyataan 6	0,00	0,05	Valid
7	Pernyataan 7	0,00	0,05	Valid
8	Pernyataan 8	0,003	0,05	Valid
9	Pernyataan 9	0,002	0,05	Valid
10	Pernyataan 10	0,00	0,05	Valid
11	Pernyataan 11	0,00	0,05	Valid
12	Pernyataan 12	0,00	0,05	Valid
13	Pernyataan 13	0,003	0,05	Valid
14	Pernyataan 14	0,002	0,05	Valid
15	Pernyataan 15	0,00	0,05	Valid
16	Pernyataan 16	0,00	0,05	Valid
17	Pernyataan 17	0,00	0,05	Valid
18	Pernyataan 18	0,003	0,05	Valid

**Tabel 3**

Pengujian Validitas Budaya Organisasi

No	Keterangan	Signifikansi	Signifikansi Standar	Keterangan
<b>X2=Budaya Organisasi</b>				
1	Pernyataan 1	0,00	0,05	Valid
2	Pernyataan 2	0,001	0,05	Valid
3	Pernyataan 3	0,00	0,05	Valid
4	Pernyataan 4	0,00	0,05	Valid
5	Pernyataan 5	0,00	0,05	Valid
6	Pernyataan 6	0,00	0,05	Valid
7	Pernyataan 7	0,00	0,05	Valid
8	Pernyataan 8	0,001	0,05	Valid

**Tabel 4**

Pengujian Validitas Insentif

No	Keterangan	Signifikansi	Signifikansi Standar	Keterangan
<b>X3=Insentif</b>				
1	Pernyataan 1	0,00	0,05	Valid
2	Pernyataan 2	0,00	0,05	Valid
3	Pernyataan 3	0,00	0,05	Valid
4	Pernyataan 4	0,012	0,05	Valid
5	Pernyataan 5	0,00	0,05	Valid
6	Pernyataan 6	0,012	0,05	Valid
7	Pernyataan 7	0,00	0,05	Valid
8	Pernyataan 8	0,00	0,05	Valid

**Tabel 5**

Pengujian Validitas Kepuasan Kerja

No	Keterangan	Signifikansi	Signifikansi Standar	Keterangan
<b>Y=Kepuasan Kerja</b>				
1	Pernyataan 1	0,00	0,05	Valid
2	Pernyataan 2	0,00	0,05	Valid
3	Pernyataan 3	0,00	0,05	Valid
4	Pernyataan 4	0,00	0,05	Valid
5	Pernyataan 5	0,00	0,05	Valid
6	Pernyataan 6	0,00	0,05	Valid
7	Pernyataan 7	0,00	0,05	Valid
8	Pernyataan 8	0,00	0,05	Valid
9	Pernyataan 9	0,001	0,05	Valid
10	Pernyataan 10	0,00	0,05	Valid
11	Pernyataan 11	0,00	0,05	Valid
12	Pernyataan 12	0,00	0,05	Valid
13	Pernyataan 13	0,00	0,05	Valid
14	Pernyataan 14	0,00	0,05	Valid

Berdasarkan hasil penelitian yang ditunjukkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner memiliki signifikansi kurang dari 0,05, sehingga bersifat valid atau dapat mengukur keadaan yang sebenarnya.

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan suatu instrumen sehingga dapat menghasilkan data yang konsisten dan bebas dari kesalahan. Teknik yang digunakan untuk menentukan reliabilitas penelitian ini alat pengukurannya adalah teknik alpha cronbach, dimana indeks reliabilitas dinyatakan reliabel jika harga  $r$  yang diperoleh paling tidak 0,60. Nilai-nilai yang ada dimasukkan ke dalam rumus, dan menghasilkan nilai koefisien reliabilitas berikut ini.

**Tabel 6**

Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Alpha	Alpha Standar	Keterangan
1.	Komunikasi	0,786	0,6	Reliabel
2.	Budaya Organisasi	0,741	0,6	Reliabel
3.	Insentif	0,799	0,6	Reliabel
4.	Kepuasan Kerja	0,762	0,6	Reliabel



Dari perhitungan indeks reliabilitas instrumen yang diuji cobakan dapat ditafsirkan nilai atau harga r yang diperoleh mencapai 0,60 keatas. Maka skala yang disusun adalah reliabel.

Analisis regresi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, untuk selanjutnya dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 7**

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-11.036	6.083		-1.814	.077
	Komunikasi	.626	.178	.396	3.512	.001
	Budaya Organisasi Insentif	.323	.157	.236	2.053	.047
	Kepuasan Kerja	.593	.210	.349	2.821	.007

a. Dependent Variabel: Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang diperoleh maka dibuat persamaan linear berganda sebagai berikut :

$$Y = \beta.X_1 + \beta.X_2 + \beta.X_3$$

$$Y = 0,396 X_1 + 0,236 X_2 + 0,349 X_3$$

Uji Anova atau uji F adalah uji statistik yang fungsinya untuk mengetahui apakah variabel independen merupakan persamaan yang tepat untuk mengukur variabel dependennya. Dari olah data diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 8**

Hasil Uji Anova

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	880.948	3	293.649	35.461	.000 <sup>a</sup>
	Residual	322.959	39	8.281		
	Total	1203.907	42			

Predictors : (Constant), Komunikasi, Budaya Organisasi, Insentif

b. Dependent Variabel : Kepuasan Kerja

Pengujian pada tabel 5 dapat disimpulkan bahwa: Sig F 0,000 < 0,05 artinya secara variabel Komunikasi (X1), Budaya organisasi (X2) dan Insentif (X3) merupakan model persamaan yang baik atau mampu mempengaruhi perubahan dalam variabel Kepuasan (Y). Hasil Uji model F-test di atas menunjukkan bahwa model dinyatakan fit.

Koefisien determinasi atau *adjusted R square* digunakan untuk mengetahui seberapa pengaruh variabel bebas (*independent variabel*) terhadap variabel terikat (*dependent variabel*). Hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi seperti berikut:

**Tabel 9**

Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.855 <sup>a</sup>	.732	.711	2.87767

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Budaya Organisasi, Insentif

Hasil perhitungan *estimasi regresi* diperoleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R square*) sebesar 0,711 artinya 71,1% perubahan pada variabel dependen Kepuasan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen Komunikasi (X1), Budaya Organisasi (X2), dan Insentif (X3). Sedangkan sisanya sebesar 28,9% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan atau dijelaskan dalam model penelitian ini.

Uji parsial digunakan untuk menguji hipotesis adanya pengaruh komunikasi, budaya organisasi dan insentif terhadap kepuasan karyawan House Keeping Hotel Alexander Tegal secara sendiri-sendiri, dengan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ .

#### **b. Pengujian Hipotesis Pertama**

Hipotesis pertama menguji pengaruh komunikasi terhadap kepuasan karyawan. Diperoleh nilai koefisien beta positif sebesar 0,396 dan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hal ini mengindikasikan hipotesis pertama ( $H_a$ ) diterima dan ( $H_o$ ) ditolak. Artinya komunikasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

#### **c. Pengujian Hipotesis Kedua**

Hipotesis kedua menguji pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan karyawan. Diperoleh nilai koefisien beta positif sebesar 0,236 dan nilai signifikansi sebesar  $0,047 < 0,05$ . Hal ini mengindikasikan hipotesis kedua ( $H_a$ ) diterima, dan ( $H_o$ ) ditolak. Artinya budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

#### **d. Pengujian Hipotesis Ketiga**

Hipotesis ketiga menguji pengaruh insentif terhadap kepuasan karyawan. Diperoleh nilai koefisien beta positif sebesar 0,349 dan nilai signifikansi sebesar  $0,007 < 0,05$ . Hal ini mengindikasikan hipotesis ketiga  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya insentif mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Uji Anova atau uji F adalah uji statistik yang fungsinya untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen mempunyai pengaruh signifikan atau tidak signifikan terhadap variabel dependen. Dari olah data diperoleh hasil sebagai berikut: Komunikasi ( $X_1$ ), Budaya Organisasi ( $X_2$ ), dan Insentif ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan ( $Y$ ). Kesimpulan ini dibuktikan oleh F hitung sebesar 35.461 dengan nilai sig 0,000. hipotesis umum yang menyatakan "Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Komunikasi ( $X_1$ ), Budaya Organisasi ( $X_2$ ), dan Insentif ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Karyawan "diterima".

#### **e. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Komunikasi ditingkatkan akan membuat kepuasan karyawan di dalam tugas dan tanggung jawab sesuai job description. Komunikasi merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan karyawan, hal tersebut dikarenakan organisasi karyawan akan mengerti serta merasa nyaman dengan perintah dan arahan pimpinan. Pernyataan yang paling dominan dalam komunikasi yaitu, hasil pekerjaan selalu mendapatkan reward dan dilanjutkan karyawan selalu diajak berdiskusi dalam pengambilan keputusan. Kontrol yang baik selalu dilakukan oleh pimpinan dengan komunikasi dalam rangka menjamin keberhasilan organisasi. Komunikasi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan. Contoh komunikasi yang dilakukan yaitu akan melakukan diskusi / meeting pada karyawan dengan penyampaian yang tegas tidak membosankan dan tertuju dengan arahan untuk pekerjaan agar selalu optimal. Hal tersebut sesuai dengan arti yang menyatakan komunikasi mempengaruhi kepuasan karyawan, semakin tinggi tingkat komunikasi akan meningkatkan kepuasan karyawan.

#### **f. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan, semakin Budaya Organisasi dapat dipenuhi maka akan semakin meningkatkan kepuasan karyawan. Hal tersebut disebabkan selalu menerapkan hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan penghargaan baik secara moril maupun materiil.
2. Memberikan pengalaman - pengalaman yang telah dialami sehingga membuat karyawan menjadi semangat bekerja.
3. Memberikan sanksi/hukuman saat karyawan melakukan kesalahan.
4. Memberikan contoh pekerjaan yang diberikan kepada karyawan sehingga pimpinan terlihat mampu bekerja.
5. Pimpinan memberikan pandangan/arahan secara religius sehingga karyawan tersentuh hati dan semangatnya untuk bekerja.



Budaya Organisasi karyawan yang baik akan membuka peluang mendapatkan kesempatan untuk berkarir dan mendapatkan pengalaman lebih baik Budaya organisasi merupakan variable yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, hal tersebut dikarenakan semakin tinggi kesempatan yang diberikan kepada seluruh karyawan akan menyebabkan kepuasannya semakin baik.

#### **g. Pengaruh Insentif Terhadap Kepuasan Kerja**

Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan, makin meningkat tunjangan dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Insentif merupakan reward yang diberikan kepada seluruh karyawan, dengan dasar dari hasil penjualan yang dikeluarkan service untuk karyawan. Adanya insentif membuat karyawan menjadi :

1. Fokus bekerja dengan tanpa berfikir untuk mendapatkan tambahan pendapatan untuk pemenuhan kebutuhan hidupnya.
2. Berpacu untuk bisa meningkatkan kepuasan dan mendapatkan kenaikan level tunjangan kepuasan.
3. Menjadi patuh kepada perintah - perintah atasan sehingga mudah berkoordinasi dalam pekerjaan.

Insentif untuk kekaryawanan menganut sistem jabatan sehingga karyawan berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan skill dan tidak membuat kesalahan sehingga mendapatkan jabatan peraturan yang telah ditetapkan. Hal tersebut sesuai arti yang menyatakan insentif berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan. Semakin tinggi insentif yang diberikan akan meningkatkan kepuasan karyawan.

#### **h. Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi dan Insentif secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Kerja**

Komunikasi, Budaya Organisasi dan Insentif berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja secara bersama-sama. Hal tersebut menunjukkan apabila Komunikasi, Budaya Organisasi dan Insentif dinaikkan secara bersama-sama akan memberikan dampak yang sangat baik pada Kepuasan Kerja karyawan. Peningkatan Komunikasi, Budaya Organisasi dan Insentif secara bersama-sama akan menyebabkan kinerja serta kepuasan kerja akan meningkat secara signifikan dan terpenuhi. Tercapainya Kepuasan Kerja dapat dilakukan dengan cara meningkatkan Komunikasi, Insentif sesuai dengan jabatan serta peningkatan reward dan service untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dan hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan kerja karyawan adalah komunikasi dan bukan insentif, yang mana seringkali materi dalam hali ini insentif sering dikaitkan dengan kepuasan. Namun dalam penelitian ini tidak selamanya materi menjadi sumber kepuasan kerja karyawan. Karena komunikasi yang baik antar karyawan maupun komunikasi kepada pimpinan memberikan iklim tertentu yang membuat nyaman karyawan untuk bekerja sehingga kepuasan kerja yang diinginkan karyawan bisa terwujud.

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dta, dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan ada pengaruh positif dan signifikan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja pegawai Alexander Hotel Tegal; ada pengaruh positif dan signifikan Budaya Organisasi kerja terhadap Kepuasan Kerja pegawai Alexander Hotel Tegal; ada pengaruh positif dan signifikan Insentif terhadap Kepuasan Kerja pegawai Alexander Hotel Tegal; komunikasi, budaya organisasi dan insentif secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Kerja pegawai Alexander Hotel Tegal dan komunikasi mempunyai pengaruh yang paling dominan dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Atas hasil penelitian ini dapat disarankan hal-hal sebagai berikut : komunikasi merupakan variabel yang paling kuat di dalam mempengaruhi kepuasan pegawai dan untuk meningkatkan peran Komunikasi maka disarankan untuk meningkatkan perhatian kepada pegawai di setiap kesempatan dalam pelaksanaan perintah atau tugas yang diberikan; budaya Organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja, peningkatan Budaya Organisasi kerja menjadi lebih tinggi akan menyebabkan kepuasan pegawai semakin tinggi. Untuk meningkatkan Budaya Organisasi maka disarankan peningkatan komunikasi antar pegawai melalui pertemuan-pertemuan antar bagian di dalam departemen; untuk meningkatkan kepuasan pegawai melalui variabel Insentif maka disarankan dalam pemberian Insentif disesuaikan dengan prestasi yang dicapai pegawai tersebut.

## Daftar Rujukan

---

- Ainan, M., Supriyadi, A., Hadi, S., Palupiningtyas, D. (2021). Analisis faktor kepemimpinan transformasional dan motivasi sebagai antisedence dari kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dalduk & KB kota Semarang. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(2), 338–352. <https://doi.org/https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i2.650>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko. (2014). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPFPE.
- Hasibuan, S. P. and M. (2012). *Manajemen sumberdaya manusia. Revised Edition*. Bumi Aksara.
- Luthans, F. (2005). *Perilaku organisasi*. McGraw-Hill, Inc.
- Mangkunagara, A. (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama.
- Octafian, R., & Palupiningtyas, D. (2019). Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan (Studi kasus water blaster Semarang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 20–23. <https://doi.org/10.35906/jm001.v5i2.362>
- Palupiningtyas, Dyah; Aryaningtyas, A. (2019). Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di restoran S2 Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 4(4), 515–523.
- Rivai, V. and Sagala, E. J. (2011). *Human resource management for business from theory to practice*. PT Raja Grafindo.
- Robbins, S. P. (2015). *Manajemen coulter* (12th ed.). Salemba Empat.
- Robbins, S. P. dan J. (2008). *Prinsip-prinsip perilaku organisasi* (12th ed.). PT Salemba Empat.
- Said, L. R. (2020). Analisis dan indikator kepuasan kerja. In GCAINDO (Ed.), *Manajemen Sumber Daya Manusia Prinsip Dasar dan Aplikasi* (pp. 57–68). Diandra Kreatif.
- Sawitri, D., Endang, S., & K Huda. (2016). The impact of job satisfaction, organization commitment, organization citizenship behavior (OCB) on employees' performance. *The International Journal of Organizational Innovation*, 9(2), 24–45.
- Stephen Robbins, M. C. (2012). *Management* (Eleventh). Pearson Education inc., Publishing as Prentice Hall.
- Sugiyono. (2006). *Metoda penelitian bisnis*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Penelitian kuantitatif. In *Pemaparan metode penelitian kuantitatif*. CV Alfabeta.
- Wibowo, M. A., & Putra, Y. S. (2016). Pengaruh motivasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja serta implikasinya terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum (RSU) Salatiga. *Among Makarti*, 9(1), 1–20. <https://doi.org/10.52353/ama.v9i1.124>
- Yulianto, H., Sutomo, Y., Palupiningtyas, D. S. K. (2021). Investigating the role of interactive social media and halal brand equity on purchase decision-making: Direct and indirect effects. *Measuring Business Excellence*, 25(4).