



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

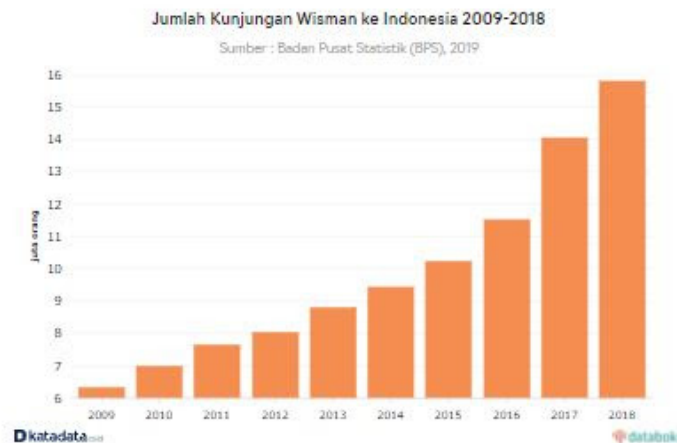
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri pariwisata adalah salah satu sektor yang berperan penting bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia karena sangat mendukung turis berdatangan maupun pengunjung dalam negeri. Peran penting yang dimiliki oleh industri pariwisata adalah untuk meningkatkan angka Produk Domestik Bruto (PDB) karena dengan meningkatnya PDB maka pendapatan devisa juga akan meningkat dikarenakan setiap turis yang berkunjung ke Indonesia menghabiskan \$1.100 - \$1.200 setiap kunjungan (Investment, 2020). Peran sektor pariwisata yang besar, dengan kontribusinya yang optimal memiliki peranan dalam proses pembangunan ekonomi adalah sektor industri. Pembangunan industri kecil yang berkembang mempunyai potensi untuk dikembangkan mengingat sumber daya alam lokal dan kreativitas masyarakat pada bidang seni maupun kerajinan cukup memberikan kontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat serta dapat mendukung program pembangunan daerah seperti hotel dan lain sebagainya (Wiramartha, 2020). Daya serap tenaga kerja yang dimiliki oleh industri pariwisata juga cukup besar, 9% dari total pengangguran di Indonesia dipekerjakan dalam industri pariwisata, seperti hotel, tempat wisata, dan lain sebagainya (Investment, 2020).

5 Tahun Terakhir, Rerata Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan Mancanegara 14%



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan 2019

Sumber : Databoks, 2019

Pada gambar 1.1 diatas terdapat data pertumbuhan kunjungan wisatawan tahun 2019, dapat dilihat bahwa pertumbuhan terus meningkat dengan signifikan dimulai dari tahun 2009 dengan rata-rata sebesar 14% per tahun. Semenjak tahun 2009 sampai dengan tahun 2018 total pertumbuhan adalah 2,5 kali dengan jumlah 15,81 juta orang. Hal tersebut menandakan bahwa Indonesia berpotensi sangat besar untuk mengembangkan industri pariwisata yang dimiliki (Databoks, 2020). Melihat peluang tersebut Bank Indonesia juga turut memberikan pernyataan bahwa industri pariwisata merupakan sebuah komponen penting yang menjadi sumber penghasil divisi terbesar. Menurut Bank Indonesia (2019) menargetkan divisi yang terkumpul adalah sebesar 20 miliar dollar atau sama dengan 2,8 triliun rupiah.

Mengingat betapa pentingnya peran industri pariwisata di Indonesia, sebuah hal yang sangat disayangkan karena industri pariwisata merupakan salah satu industri yang paling terkena dampak dari pandemi global dari Covid-19. Situasi akibat dari pandemi global Covid-19 ini memaksa pemerintah untuk mengeluarkan peraturan berupa larangan untuk berkumpul, larangan untuk pulang kampung, sampai dengan larangan untuk merayakan Hari Raya karena dianggap dapat menjadi klaster peningkatan Covid-19. Presiden Jokowi juga menegaskan bahwa kebijakan untuk beraktifitas di rumah perlu dilakukan untuk menekan penyebaran Covid-19 adapun aktifitas tersebut adalah bekerja dari rumah, belajar, dan beribadah (Kompas, 2020).

Salah satu sektor dalam industri pariwisata yang terkena dampak cukup besar adalah sektor akomodasi yaitu perhotelan, tempat wisata, dan hiburan. Sektor yang terdampak cukup berat akibat pandemi Covid-19 adalah bisnis perhotelan, sebab selama pandemi masyarakat dihimbau untuk tetap tinggal di rumah dan menghindari bepergian atau keluar rumah untuk sesuatu yang tidak penting atau yang tidak mendesak. Dengan demikian para pelaku usaha perhotelan harus memikirkan bagaimana caranya agar bisnis bisa terus hidup di tengah pandemi (Azanella, 2020). Lebih dari 1.000 hotel di Indonesia terkena imbas dari pandemi Covid-19, data juga menunjukkan bahwa lebih dari 1.000 hotel dipaksa tutup sementara selain itu banyak hotel yang terpaksa mengistirahatkan pegawai, cuti tanpa gaji, hingga pemberhentian hak kerja (PHK) (Tribunnews, 2020). Pandemi covid-19 telah memukul sektor pariwisata dan perhotelan dengan keras. Manajer hotel menghadapi ketidakpastian dalam hal ini

lingkungan untuk bertahan hidup. Studi ini mengeksplorasi dampak covid-19 pada industri perhotelan, khususnya hotel di Indonesia, salah satu negara berkembang terbesar (Japutra dan Situmorang, 2021). Setelah pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) level 3 telah 1 bulan berlalu Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) kota Bogor mencatat ada 75% atau sekitar 1.500 pekerja hotel yang aktif kembali bekerja. Dari 110 hotel yang ada, hotel hanya mampu mempekerjakan hingga 2.000 orang dalam keadaan normal (Medcom, 2021).

Selain di Bogor, Jambi juga terkena imbas dari pandemi Covid-19 dan melakukan program vaksinasi kepada 100% karyawan hotel agar masih bisa tetap beroperasi. Salah satu hotel yang melakukan program ini adalah Hotel XYZ dimana bersama Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) melakukan vaksinasi dengan harapan mampu menaikkan perekonomian di Jambi (Redaksi, 2021). Hotel XYZ merupakan hotel internasional dan merupakan salah satu grup manajemen hotel dengan pertumbuhan tercepat di dunia. Hotel XYZ juga menyediakan keahlian profesional dan layanan manajemen untuk hotel, *resort*, dan *service residence*. Sebagai perusahaan yang besar Hotel XYZ perlu menjaga sumber daya terbaik untuk mencapai tujuan organisasi. Karena karyawan yang kompeten dinilai menjadi kunci kesuksesan perusahaan, sebuah perusahaan akan dapat bergerak maju secara dinamis apabila memiliki sumber daya manusia yang berkualitas (Khoirunnisa, 2021).

Untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar perusahaan tetap selalu maju secara dinamis, penting bagi perusahaan untuk memastikan *Job Satisfaction* karyawan. *Job Satisfaction* didefinisikan keadaan emosional seseorang baik dari sisi menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari pengalaman kerja dan penilaian kerja (Chathurika, 2016 dalam Idris, 2019). Terdapat beberapa dampak negatif ketika karyawan merasa tidak puas yaitu antara lain absensi, keluhan, *turnover* tinggi, banyak faktor yang menentukan kepuasan kerja seseorang misalnya tunjangan, promosi karir, lingkungan kerja, atasan, dan rekan kerja. Selain itu yang mempengaruhi *Job Satisfaction* karyawan yaitu antara lain pekerjaan, promosi, rekan kerja, dan pengawasan (Kinicki, 2019). Karyawan yang puas akan memiliki sikap yang positif saat bekerja akan lebih produktif dan karyawan akan lebih loyal serta memiliki komitmen dengan perusahaan (Tahir, 2015).





Gambar 1. 2 Karyawan Tidak Puas Dengan Pekerjaan

Sumber : Jobstreet.com

Jobstreet.com melakukan survei terhadap 17.632 responden tentang kepuasan kerja, dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa 73% karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka karena beberapa faktor. Ketidaksesuaian pekerjaan yang ada dengan latar belakang yang dimiliki pada akhirnya membuat 54% karyawan merasa terpaksa bekerja tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan, lalu 60% responden mengaku tidak memiliki jenjang karir di kantor mereka sekarang. Sebesar 85% responden mengaku bahwa mereka tidak memiliki *work life balance* yaitu keseimbangan antara kehidupan pribadi dengan latar belakang yang dimiliki pada akhirnya membuat 54% karyawan merasa terpaksa bekerja tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan, lalu 53% karyawan mengaku memiliki atasan dengan gaya kepemimpinan militer yaitu

bangga dengan jabatan untuk menggerakkan bawahan, tidak pernah memberikan kesempatan bawahan untuk mengembangkan daya kretifitasnya.

Namun menurut hasil *in depth interview* yang dilakukan peneliti kepada 10 orang karyawan Hotel XYZ terdapat beberapa kesenjangan terkait dengan *Job Satisfaction* yang dirasakan oleh peneliti. Secara umum 7 dari 10 menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan mempengaruhi ketidakpuasan karyawan dalam masa pandemi covid-19. Karyawan juga merasa kurang dengan adanya kerja sama tim yang solid dan cenderung individual, selain itu karyawan juga merasa kurang diberdayakan oleh atasan, segala keputusan harus melewati beberapa lapisan dan berakhir suara karyawan tidak di dengar. Pelatihan yang diberikan oleh perusahaan dirasa terlalu standart dan kurang meningkatkan kemampuan, selain itu hanya untuk beberapa posisi saja pelatihan terdahulu *Job Satisfaction* dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu *Employee Empowerment*, *Training and Education*, dan *Teamwork* (Tahir, 2015).

Employee Empowerment umumnya dioperasionalkan dalam dua bentuk. Pertama, mendorong karyawan untuk menanggapi masalah terkait kualitas, termasuk mengidentifikasi masalah dan mengambil inisiatif untuk menyelesaikannya dengan mendelegasikan wewenang dan mengalokasikan sumber daya bagi karyawan untuk mencapainya. Kedua, pemberdayaan memberi karyawan kebebasan untuk bertanggung jawab atas ide-ide mereka, keputusan dan hasil, sehingga melepaskannya dari kontrol yang kaku dan birokrasi (Idris, 2019). *Employee Empowerment* bertujuan untuk meningkatkan kinerja dengan

meningkatkan partisipasi dan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan. Hal ini berkaitan dengan mengembangkan kepercayaan, motivasi, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan, menghapus batasan apa pun antara karyawan dan atasan (Hanaysha, 2016). Menurut Bisnis (2020) semua karyawan ingin memiliki atasan yang baik, karyawan mengharapkan atasan untuk meminta pendapat dalam hal-hal tertentu dari waktu ke waktu dan memberikan karyawan kesempatan untuk mengekspresikan pandangan dan pendapat dimana dengan demikian karyawan bisa dikenali dengan ide-ide yang ditingkatkan.

Namun menurut hasil *in depth interview* yang dilakukan peneliti kepada 10 orang karyawan hotel XYZ terdapat beberapa kesenjangan terkait *Job Satisfaction* yang dirasakan oleh peneliti. Secara umum 7 dari 10 menyatakan bahwa atasan kurang memberikan kesempatan untuk karyawan mengeluarkan ide-ide dan pendapat mereka. Karyawan pada divisi tertentu merasa jika ada event pernikahan, mereka tidak memiliki andil untuk memberikan pendapat dan inovasi yang mereka miliki. Keputusan dalam setiap event juga harus melewati beberapa lapisan dan suara karyawan tidak di dengar. Karyawan memiliki kepuasan kerja saat beberapa ide mereka digunakan dalam setiap event dan hasil setiap pertemuan tidak membutuhkan waktu lama untuk sebuah keputusan.

Training adalah kegiatan yang dirancang untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada peserta didik untuk pekerjaan mereka saat ini (Mortocchio, 2016). *Training and Education* yang disesuaikan untuk karyawan tidak hanya meningkatkan kinerja mereka namun juga meningkatkan kepuasan

kerja karena membantu dalam pertumbuhan karir karyawan (Prajogo dan Cooper, 2010; Bari et al., 2016). *Training* adalah kunci strategi organisasi untuk membangun keunggulan kompetitif dan cara bertahan di abad ini. *Training* adalah proses desain pelatihan yang spesifik untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan perilaku serta membantu mereka untuk memperbaiki segala kekurangan agar bisa memiliki kinerja yang baik di tempat kerja (Hamid, 2001 dalam Hanaysha, 2016).

Namun menurut hasil *in depth interview* yang dilakukan peneliti kepada 10 orang karyawan Hotel XYZ terdapat beberapa kesenjangan terkait dengan *Job Satisfaction* yang dirasakan oleh peneliti. Secara umum 7 dari 10 menyatakan bahwa perusahaan rutin mengadakan program pelatihan untuk beberapa departemen yaitu untuk sales dan marketing, *accounting*, dan *personal grooming*. Karyawan merasa perusahaan memang rutin mengadakan pelatihan namun kurang meningkatkan *skill* yang diinginkan oleh karyawan. Pelatihan yang diadakan cenderung pelatihan umum sehingga karyawan merasa kurang termotivasi. Karyawan yang sudah cukup lama bekerja juga mendapatkan *training* yang sama, sehingga karyawan merasa tidak ada ilmu baru dalam *training* tersebut.

Kerja sama tim membuat karyawan mampu saling berpendapat untuk membangun kepercayaan, meningkatkan komunikasi, dan membuat saling ketergantungan satu sama lain. Kerja sama tim merupakan hal yang penting untuk perbaikan dan untuk peningkatan yang berkelanjutan. Kerja sama tim memfalisitasi karyawan untuk kolaboratif untuk memecahkan masalah secara

keseluruhan, dengan kerja sama tim memungkinkan untuk berbagi informasi sehingga mampu menaikkan efisiensi dan efektifitas karyawan (Idris, 2019). *Teamwork* harus membuat anggota terlibat dan berpartisipasi dan tidak ada kekuasaan di dalam serta bersama-sama memecahkan masalah dalam pekerjaan (Morrow, 1997 dalam Idris, 2019). *Teamwork* mencakup sekelompok orang yang bekerja bersama menuju pencapaian tujuan yang diinginkan (Hanaysha, 2016).

Namun menurut hasil *in depth interview* yang dilakukan peneliti kepada 10 orang karyawan Hotel XYZ terdapat beberapa kesenjangan terkait dengan *Job Satisfaction* yang dirasakan oleh peneliti. Secara umum 8 dari 10 menyatakan bahwa kurangnya kerjasama antar tim. Hal ini dirasakan karyawan karena kurang melebur antar divisinya, setiap divisinya mementingkan divisinya masing-masing. Selain itu karyawan dirasa terlalu individual, sehingga jika ada suatu pekerjaan karyawan tersebut hanya memerintah atau menyuruh rekan lainnya tanpa mendengar beberapa masukan dari rekan kerjanya. Karyawan merasa seharusnya jika dikerjakan bersama akan lebih baik dan ringan, selain itu juga berkesempatan untuk menyampaikan ide dalam pekerjaan tersebut.

Hasil tanggapan responden 1 :

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

- P : Oke kak, gimana sih kesan kakak selama bekerja disini kak?
- I2 : Aku sudah pernah kerja di beberapa industri berbeda ya dan menurut aku sejauh ini okelah. Cuman mungkin disini itu perbedaannya adalah birokrasinya yang cukup ribet gitu sih.
- P : Gimana tuh kak maksud nya?
- I2 : Misal kita mau minta acc dari atasan tun repot gitu jadi aku kalau mau ngapa-ngapain mesti persetujuan dulu nih, jadi aku sebagai anak marketing yang kreatif agak sedikit terbatas gitu. Terkadang juga pendapat kita sulit juga untuk disetujui atasan
- P : Oke kak, kalau kerja antar tim nya? dan di dalam tim itu gimana ya kak?
- I2 : Kalau didalam tim ya menurut aku kurang aja tek tokan nya, jadi masing-masing gitu sedangkan kita perlu banyak diskusi dan cepet, aku mungkin kebiasaan di industri lain aaa itu selalu diskusi dan cepet ya jadi merasa disini agak santai aja ya
- P : Jarang ada kerja sama dengan divisi lain ya kak?
- I2 : Nah itu yang aku bilang tadi, mungkin karena hotel ya kita juga ga perlu marketing yang *selling* banget kan, paling adain promo-promo saja, jadi kerjaan santai, antar tim sih jarang ya ada diskusi gitu karena biasa para atasan yang diskusi dan info ke kita.
- P : Oke kak, kalau projek gitu sering ga kak disini? Maksud nya di perusahaan ini kak

Hasil tanggapan responden 2 :

UMMN
 UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA

- P : Selamat malam pak, perkenalkan saya Mega Pratiwi dari Universitas Multimedia Nusantara mau *interview* untuk skripsi pak dengan topik *job satisfaction*.
- I3 : Malam Mega, boleh silahkan.
- P : Sebelumnya boleh tolong perkenalkan diri terlebih dahulu Pak?
- I3 : Saya Hoilan Aryanto dengan jabatan Accounting saya sudah bekerja di perusahaan ini selama 3 tahun.
- P : Oh gitu oke pak, lumayan lama ya 3 tahun Pak. Kita langsung mulai *interview* aja ya Pak, gimana sih kesan Bapak selama bekerja disini Pak?
- I3 : Ooo iya Mega, aa menurut saya disini terlalu kaku dan orang-orangnya ambisius, eh btw ini rahasia loh Mega jangan sampai bocor ya.
- P : Tenang Pak aman kok
- I3 : Oke aman ya, dan terlalu individual orang-orangnya
- P : Aa gimana tuh maksud nya Pak?
- I3 : Ya gitu mungkin karena perusahaan seperti ini memang begini ya kultur dan budayanya, jadi boring banget sih aku
- P : Oke Pak, aaa kalau untuk kerja antar timnya Pak? Dan di dalam tim nya bagaimana ya Pak?
- I3 : Ya yang aku bilang tadi, terlalu individu gitu, jadi kurang diskusi dan jawaban kita juga kadang mah ga di dengerin
- P : Jarang ada kerja sama dengan divisi lain Pak?
- I3 : Jarang sih, karena ambisius banget disini, aku kan kerja mah santai aja ya, disini tuh ga bisa begitu
- P : Oke pak, kalau projek gitu sering ga Pak disini?
- I3 : Projek-projek mini mah banyak ya cuma gitu jadi ajang lomba
- P : Bener sih Pak, jadi kurang enjoy gitu ya Pak. Lalu kalau untuk *training* gitu selalu disediakan ga ya Pak dari perusahaan?
- I3 : Bener banget aku jadi harus ikut ambisius, *training* aku selama ini ikut nya yang *personal grooming* kan ya bosen deh
- P : Oh oke Pak, mungkin ini pertanyaan terakhir Pak, kira-kira ada saran ga Pak buat perusahaan kedepannya?

Hal ini diperkuat oleh pernyataan karyawan pada saat wawancara yang mengatakan bahwa :

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

“Misal kita mau minta acc dari atasan tuh repot gitu jadi aku kalau mau ngapa-ngapain mesti persetujuan dulu, jadi aku sebagai anak maeketing yang kreatif agak sedikit terbatas gitu. Terkadang juga pendapat kita sulit juga untuk disetujui atasan.”

Terkait kerja sama dalam tim antar sesama karyawan yang ada di Hotel XYZ ini juga terbilang kurang. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan karyawan yang mengatakan bahwa :

Responden 1 : “kalau di dalam tim ya menurut aku kurang aja tek tokannya, jadi masing – masing gitu sedangkan kita pperlu banyak diskusi dan cepet, aku mungkin kebiasaan di industri lain aja yang selalu diskusi dan cepet ya jadi merasa di sini agak santai ya”

Responden 2 : “menurut saya disini terlalu kaku dan orang – orangnya ambisius. Ya gitu mungkin karena perusahaan seperti ini memang begini ya kultur dan budayanya, jadi boring banget sih aku. Disini juga kurang diskusi dan jawaban kita juga kadang mah tidak didengerin.”

Terkait *training* yang ada pada Hotel XYZ ini juga terbilang kurang karena tidak semua karyawan dapat mengikuti semua training yang dilaksanakan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan karyawan yang mengatakan bahwa:

“*training* aku selama ini ikut yang personal grooming kan ya bosen deh”

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut juga menunjukkan bahwa Hotel XYZ belum memenuhi akan manfaat program pelatihan yang dikemukakan oleh Edison (2010) karena karyawan tidak dapat mengikuti semua pelatihan yang dilaksanakan di Hotel XYZ, selain itu juga tidak semua karyawan akan mendapatkan fasilitas untuk dapat mengikuti pelatihan yang ada. Meskipun Hotel XYZ rutin melakukan pelatihan secara teratur, tetapi tidak dapat meningkatkan keterampilan yang diinginkan karyawan. Karyawan kurang termotivasi akibat pelatihan yang diberikan. Karyawan yang sudah lama bekerja juga mendapatkan pelatihan yang sama sehingga terkesan pelatihan tersebut tidak mengandung informasi baru.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutedy, Stefanny (2017) menunjukkan bahwa employee empowerment berhubungan positif terhadap job satisfaction kepada karyawan tetap D'Hotel, Teamwork berhubungan positif terhadap job satisfaction kepada karyawan tetap D'Hotel, Grooming training berhubungan positif terhadap job satisfaction kepada karyawan tetap D'Hotel.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Raharjo, Irene N., and Mega F. Susanto (2017) menunjukkan bahwa Employee Empowerment berpengaruh signifikan dan positif terhadap Job satisfaction di Hotel Wyndham Surabaya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Seliecia Endy Kristanti, Merlyn Purnamasari, Deborah Christine Widjaja (2017) menunjukkan bahwa employee engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan

negatif dan signifikan terhadap turnover intention, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Della Kristianinggar (2021) menunjukkan bahwa kerja tim dan pelatihan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan Hotel Horison Ultim Riss Yogyakarta.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Bamy Emely, Ira Meirina Chair, Youmil Abrian (2017) menunjukkan bahwa variabel faktor gaji, faktor pekerjaan, pemberi kerja, faktor promosi jabatan dan faktor lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil *in depth interview* penulis terhadap 10 karyawan Hotel XYZ yaitu karyawan ingin menuangkan ide dan pendapat mereka dan bisa memberikan suara dalam setiap pekerjaan, karyawan ingin pelatihan yang lebih meningkatkan *skill* mereka dan lebih memotivasi, dan karyawan ingin kerja sama tim yang lebih melebur dan saling mendukung satu sama lain tanpa ada perbedaan antar divisi.

Karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan maka cenderung akan memberikan sesuatu yang lebih untuk perusahaan dan kemudian ia akan berusaha memperbaiki kinerjanya sehingga ia pun terus mendapat kepuasan kerja yang kemudian akan menghasilkan hasil kerja yang maksimal. Perusahaan harus mengenali faktor-faktor yang mampu menghasilkan kepuasan kerja bagi karyawan sehingga perusahaan akan terus maju dan berkembang dan

kemudian menjalankan apa yang seharusnya perusahaan lakukan untuk mencapai kepuasan kerja.

Dari beberapa faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian adalah **“Pengaruh *Employee Empowerment, Training and Education, Teamwork* Terhadap *Job Satisfaction* pada Karyawan Hotel XYZ”**.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang yang telah di bahas di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Employee Empowerment* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* pada karyawan Hotel XYZ?
2. Apakah *Training and Education* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* pada karyawan Hotel XYZ?
3. Apakah *Teamwork* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* pada karyawan Hotel XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah penelitian yang telah diterapkan diatas, maka tujuan penelitian yang akan di capai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bahwa *Employee Empowerment* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* pada karyawan Hotel XYZ.
2. Untuk mengetahui bahwa *Training and Education* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* pada karyawan Hotel XYZ.
3. Untuk mengetahui bahwa *Teamwork* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* pada karyawan Hotel XYZ.

1.4 Batasan Penelitian

Peneliti ini telah membatasi ruang lingkup penelitian supaya menjadi fokus dan tidak keluar dari masalah yang telah dirumuskan, yaitu sebagai berikut :

1. Responden penelitian merupakan karyawan tetap Hotel XYZ.
2. Minimal kerja 1 tahun.
3. Variabel yang diteliti adalah *Job Satisfaction*, *Employee Empowerment*, *Training and Education*, dan *Teamwork*.
4. Waktu pengambilan data dilaksanakan pada bulan Oktober – Desember 2021.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini maka penulis berharap untuk dapat memberikan manfaat dan juga kontribusi bagi akademis dan praktis yang akan dipaparkan sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini maka penulis berharap agar dapat memberikan manfaat dalam dunia akademis dan khususnya sumber daya manusia yang mempelajari mengenai *Job Satisfaction*.

1.5.2 Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini maka penulis berharap agar penelitian ini dapat membantu praktisi dalam menganalisa hal yang dapat mempengaruhi sumber daya manusia dalam perusahaan melalui saran yang diberikan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk dapat mempermudah pembaca dalam memahami isi laporan skripsi ini, maka sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan mengenai teori dari variabel yang digunakan sebagai landasan teori penelitian, pengembangan hipotesis penelitian, model penelitian, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai gambaran umum objek penelitian yaitu Hotel XYZ, metode penelitian yang digunakan, ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, teknis sampling yang digunakan, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, dan tabel operasional.”

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan mengenai keseluruhan analisis dan pembahasan dari hasil kuisisioner yang telah dikumpulkan, yaitu hasil analisa deskriptif, uji validitas dan reliabilitas pada *Pre Test* dan *Main Test*, uji hipotesis, interpretasi hasil penelitian dan implikasi manajerial.”

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang penulis berikan untuk Hotel XYZ berdasarkan dengan hasil penelitian ini dan juga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

