

**PENGARUH JOB ENLARGEMENT TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN FRONT OFFICE DEPARTEMEN DI AMARIS HOTEL
DIPONEGORO YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

Laporan tugas akhir ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
kelulusan Diploma III Politeknik Bosowa



Diusulkan Oleh :

DIAN AMELIA (013 05 007)

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK BOSOWA

MAKASSAR

2016

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH JOB ENLARGEMENT TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN FRONT OFFICE DEPARTEMEN DI AMARIS HOTEL
DIPONEGORO YOGYAKARTA**

Oleh :

Dian Amelia / 013 05 007

Laporan akhir ini telah disetujui dan disahkan sebagai salah satu syarat kelulusan
Program Diploma III Politeknik Bosowa

Menyetujui,

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Riska Veronika, S.ST

Anggun Sari Sasmita, S.ST.Par

Mengetahui,

Ka. Prodi Perhotelan

Direktur

Dewi Andriani, S.ST.Par

Alang Sunding M.T

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Dian Amelia

NIM : 013.05.007

Dengan Judul : Pengaruh Job Enlargement Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan Front Office Departemen di Amaris Hotel
Diponegoro Yogyakarta

Menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya penulis sendiri dan bukan merupakan plagiat. Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan bila ternyata dikemudian hari ditemukan pelanggaran penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Makassar, Juli 2016

Dian Amelia
013 05 007

ABSTRAK

Dian Amelia, Pengaruh Job Enlargement terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Front Office Departemen di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta. (dibimbing oleh Riska Veronika S.ST dan Anggun Sari Sasmita, S.ST.Par)

Organisasi adalah sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk merealisasikan tujuan bersama. Elemen terpenting yang ada di organisasi adalah sekelompok orang atau Sumber Daya Manusia. Kemampuan menghadapi tantangan pada sebuah organisasi tergantung pada kemampuan dalam mengatur dan mengelola sumber daya manusia. Permasalahan yang muncul terletak pada bagaimana mempertahankan karyawan untuk tetap dapat bekerja sesuai dengan tuntutan yang ada, selalu bersemangat dan merasa puas dalam setiap pekerjaannya. Salah satu penyebab ketidakpuasan karyawan dalam bekerja adalah melakukan tugas dasar yang sama secara berulang-ulang, oleh sebab itu perluasan pekerjaan (*job enlargement*) dikembangkan untuk meningkatkan jumlah tugas yang dilaksanakan oleh pekerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *job enlargement* terhadap kepuasan kerja karyawan *front office* departemen di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta. Variabel independen yang diteliti yaitu *job enlargement* (X) dengan variabel dependen yaitu kepuasan kerja (Y).

Penelitian ini menggunakan sampling jenuh dimana populasi adalah sampel. Teknik analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif, analisis korelasi dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian nilai korelasi untuk variabel *job enlargement* sebesar 0,53 yang berarti memiliki pengaruh cukup kuat terhadap kepuasan kerja. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,25, artinya variabel *job enlargement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 25%. Sisanya 75% berpengaruh pada faktor-faktor lain diluar dari penelitian ini.

Kata Kunci : *Job Enlargement, Kepuasan Kerja, Front Office*

ABSTRACT

Dian Amelia, Influences of job enlargement on Employee Satisfaction Front Office Departement in Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta. (Supervised by Riska Veronika S.ST and Anggun Sari Sasmita, S.ST.Par)

Organization is a group of people who interact and work together to realize a common goal. The most important element in the organization is a group of people or human resources. The ability to face the challenges in an organization depends on the ability to organize and manage human resources. The problems that arise lies in like always excited and satisfied in every job. One of the causes of employee dissatisfaction in work is doing the same basic tasks repeatedly - again, therefore, the expansion of employment (job enlargement) was developed to increase the number of tasks performed by workers.

This study aims to determine the enlargement effect on employee job satisfaction front office department at Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta .The independent variables studied were job enlargement (X) to the dependent variable is job satisfaction (Y) .

This study uses a saturation sampling where the population is sampled. Data analysis technique used is descriptive statistics, correlation and coefficient of determination.

Based on the results of the study the correlation value for the variable job enlargement 0.53 which means it has a strong enough influence on job satisfaction . The coefficient of determination of 0.25, meaning that the variable job enlargement affect the job satisfaction of 25% .The remaining 75 % effect on factors - other factors outside of the study.

Keywords : Job Enlargement, Job Satisfaction, Front Office

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya lah Tugas Akhir ini telah selesai. Banyak pihak yang telah mendukung sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai sebagaimana mestinya. Oleh karena itu terima kasih kepada:

1. Perusahaan Bosowa yang telah memberikan beasiswa penuh selama masa pendidikan 3 tahun di politeknik bosowa
2. Melinda Aksa, selaku Ketua Yayasan Aksa Mahmud.
3. Titim Wibawayati, S.Sos, selaku HR & GA Yayasan Aksa Mahmud.
4. Jaja Jamaludin, M.Pd, selaku Badan Pembantu Harian Politeknik Bosowa.
5. Alang Sunding M.T, selaku Direktur utama Politeknik Bosowa yang telah memberikan kesempatan kepada kami seluruh mahasiswa Politeknik Bosowa Program Studi Perhotelan untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Iksan Rauf, S.Kom, selaku Wakil Direktur pertama Politeknik Bosowa.
7. Isminarti, MT, selaku Wakil Direktur kedua Politeknik Bosowa.
8. Dewi Andriani, S.ST.Par, selaku Ketua Program Studi Politeknik Bosowa yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Anggun Sari Sasmita, S.ST.Par, selaku Wali Kelas Program Studi Perhotelan angkatan pertama Politeknik Bosowa yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Riska Veronika, S.ST, selaku pembimbing yang dengan segala kerendahan hati dan sikap terbuka telah memberikan banyak waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

11. Seluruh Dosen Perhotelan yang selalu membantu dan menyediakan waktu untuk membimbing dengan sabar dan kerelaan hati, serta mengarahkan penulis dengan saran dan masukannya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
12. Achmad Rifaddin, selaku Hotel Manager Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan tempat kepada penulis dalam melaksanakan Penelitian Tugas Akhir.
13. Margaretha Kiki Namura Situmorang, selaku Human Resources Manager di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta yang telah membantu mengumpulkan data.
14. Teman-teman angkatan pertama Program Studi Perhotelan Politeknik Bosowa atas kerjasama dan dukungan selama pelaksanaan Tugas Akhir.
15. Orangtua yang memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis dalam membuat Tugas Akhir ini, serta atas kepercayaannya kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini sangat disadari bahwa masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan.

Makassar, Juli 2016

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Tugas Akhir	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. <i>Roadmap</i> Penelitian	5
2.1.1. Penentuan Masalah	5
2.1.2. Rumusan Masalah	6
2.1.3. Penentuan Judul	6
2.1.4. Metode Penelitian	6
2.1.5. Analisis Data	6
2.1.6. Kesimpulan dan Saran	6
2.1.7. Penelitian Terdahulu	7

2.2.	Kajian Teori	9
2.2.1.	Perluasan Pekerjaan (<i>Job Enlargement</i>)	9
2.2.2.	Kepuasan Pekerjaan (<i>Job Satisfaction</i>).....	11
2.2.3.	Kantor Depan (<i>Front Office</i>)	12

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Waktu dan Lokasi Penelitian	15
3.1.1.	Waktu Penelitian	15
3.1.2.	Lokasi Penelitian	16
3.2.	Jenis dan Sumber Data	17
3.2.1.	Jenis Penelitian.....	17
3.2.2.	Sumber Data.....	17
3.3.	Teknik penentuan Populasi dan Sampel	18
3.3.1.	Populasi.....	18
3.3.2.	Sampel.....	18
3.4.	Skala Pengukuran Data dan Teknik Analisis Data	18
3.4.1.	Skala Pengukuran Data	18
3.5.	Teknik Analisa Data	19
3.5.1.	Statistik Deskriptif.....	20
3.5.2.	Distribusi Frekuensi	20
3.5.3.	Analisis Korelasi.....	20
3.5.4.	Koefisien determinasi.....	21

BAB IV PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	22
4.2.	Struktur Organisasi	23

4.3.	Hasil Penelitian.....	24
4.3.1.	Deskripsi Responden	24
4.4.	Tabel Frekuensi Variabel Penelitian	26
4.5.	Hasil Analisis Data.....	37
4.5.1.	Analisis Korelasi.....	37
4.5.2.	Koefisien Determinasi	38
BAB V PENUTUP		
5.1.	Kesimpulan	40
5.2.	Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....		42
LAMPIRAN		43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Roadmap</i> Penelitian.....	5
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	8
Gambar 3.1 Letak Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta	16
Gambar 4.1 Struktur organisasi <i>Front Office</i> Departemen.....	24
Gambar 4.2 Diagram Koefisien Determinasi	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Waktu penelitian tugas akhir	15
Tabel 3.2. Nilai Koefisien Korelasi.....	20
Tabel 4.1 Jenis kelamin	24
Tabel 4.2 Usia.....	25
Tabel 4.3 Lama bekerja.....	25
Tabel 4.4 Tingkat pendidikan	26
Tabel 4.5 Pernyataan indikator dari <i>job enlargement</i>	27
Tabel 4.6 Pernyataan indikator dari <i>job enlargement</i>	27
Tabel 4.7 Pernyataan indikator dari <i>job enlargement</i>	28
Tabel 4.8 Pernyataan indikator dari <i>job enlargement</i>	28
Tabel 4.9 Pernyataan indikator dari <i>job enlargement</i>	29
Tabel 4.10 Pernyataan indikator dari <i>job enlargement</i>	29
Tabel 4.11 Pernyataan indikator dari <i>job enlargement</i>	30
Tabel 4.12 Pernyataan indikator dari <i>job enlargement</i>	30
Tabel 4.13 Pernyataan indikator dari <i>job enlargement</i>	31
Tabel 4.14 Pernyataan indikator dari <i>job enlargement</i>	31
Tabel 4.15 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja.....	32
Tabel 4.16 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja.....	33
Tabel 4.17 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja.....	33
Tabel 4.18 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja.....	34
Tabel 4.19 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja.....	34

Tabel 4.20 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja.....	35
Tabel 4.21 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja.....	35
Tabel 4.22 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja.....	36
Tabel 4.23 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja.....	36
Tabel 4.24 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja.....	37
Tabel 4.27 Perhitungan X^2 , Y^2 , XY	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Identitas Karyawan

Lampiran 4 : Hasil Analisis Data

Lampiran 5 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Organisasi adalah sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk merealisasikan tujuan bersama. Organisasi memiliki tiga elemen yang saling berhubungan yaitu sekelompok orang, interaksi dan kerjasama, dan tujuan bersama (Siswanto, 2012:73)[1], dan elemen terpenting yang ada di organisasi adalah sekelompok orang atau Sumber Daya Manusia. Pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi menjadi permasalahan utama yang dihadapi banyak organisasi khususnya di bidang bisnis. Kemampuan menghadapi tantangan pada sebuah organisasi tergantung pada kemampuan dalam mengatur dan mengelola sumber daya manusia, karena sumber daya manusia inilah yang akan menjadi keunggulan kompetitif dari sebuah perusahaan. Permasalahan yang muncul terletak pada bagaimana mempertahankan karyawan untuk tetap dapat bekerja sesuai dengan tuntutan yang ada, selalu bersemangat dan merasa puas dalam setiap pekerjaannya. Salah satu penyebab ketidakpuasan karyawan dalam bekerja adalah melakukan tugas dasar yang sama secara berulang-ulang, oleh sebab itu perluasan pekerjaan (*job enlargement*) dikembangkan untuk meningkatkan jumlah tugas yang dilaksanakan oleh pekerja. Sebagai akibatnya, semua pekerja melaksanakan beraneka ragam tugas, yang dianggap dapat mengurangi ketidakpuasan terhadap pekerjaan (Ricky W. Griffin, 2004:325)[2].

Perluasan pekerjaan (*job enlargement*) termasuk dalam perancangan pekerjaan yang memperluas tanggung jawab dari seorang karyawan dengan menambah jumlah dan variasi dari tugas-tugas yang dibebankan kepada mereka. Perluasan pekerjaan (*job enlargement*) meliputi pemberian tugas yang lebih besar secara horizontal, dimana pekerjaan tambahan itu berada pada tingkat

kecakapan dan tanggung jawab yang setara dengan pekerjaan semula. Perluasan pekerjaan (*job enlargement*) dibutuhkan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu perusahaan yang telah menggunakan teknik perluasan pekerjaan (*job enlargement*) adalah perusahaan di bidang usaha perhotelan. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, KM 37/PW – 340/MPPT (Bagyono, 2012:2)[3]

Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta merupakan Salah satu perusahaan yang telah menggunakan perluasan pekerjaan (*job enlargement*) dalam meningkatkan kepuasan karyawan yang berdampak terhadap kinerja perusahaan. Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta terus meningkatkan kinerjanya untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan dalam industri hotel, terbukti dengan meningkatnya jumlah kepuasan pengunjung terhadap hasil yang diberikan perusahaan setiap bulannya. Mempertahankan dan meningkatkan prestasi tersebut tentu memerlukan teknik-teknik yang tepat dengan jumlah karyawan yang terbatas, salah satunya perusahaan berusaha memperluas pekerjaan karyawan yang memiliki kompetensi bagus, namun ditengah prestasi perusahaan yang meningkat hal tersebut tidak didukung dengan kinerja karyawan yang baik karena setelah meningkatnya jumlah kepuasan pengunjung maka pekerjaan karyawan menjadi bertambah dan tanggung jawab karyawan semakin besar.

Departemen yang mengalami perluasan kerja (*job enlargement*) salah satunya adalah karyawan dari departemen *front office*. Selain mampu melayani tamu pada saat *Check-in* maupun *Check-out*, karyawan *front office* harus mampu membantu melayani tamu di restoran dan mampu membantu *housekeeping* dalam membersihkan kamar. Hal ini memberikan karyawan peningkatan

pekerjaan diluar pekerjaan rutin yang seharusnya dilakukan. Contoh tersebut merupakan salah satu bentuk perluasan pekerjaan (*job enlargement*) yang diterima karyawan *front office* di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.

Perluasan pekerjaan (*job enlargement*) tidak hanya memberikan dampak positif seperti mengurangi rasa kejenuhan karyawan terhadap pekerjaan yang monoton, tetapi perluasan pekerjaan (*job enlargement*) di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta memiliki dampak negatif, karena dengan adanya perluasan pekerjaan (*job enlargement*) penulis mengamati beberapa karyawan yang mengalami masalah pada pekerjaannya, dimana kinerja karyawan yang kurang produktif dan kepuasan yang dirasakan terhadap pekerjaannya, karena mereka mengerjakan pekerjaan yang tanggung jawabnya meningkat dari pekerjaan rutin mereka. Penyebab dari perluasan pekerjaan (*job enlargement*) di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta karena kurangnya tenaga kerja, sehingga karyawan terpaksa melakukan pekerjaan di luar dari tanggung jawabnya. Dengan uraian-uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis apakah ada pengaruh perluasan pekerjaan (*job enlargement*) yang selanjutnya dituangkan dalam bentuk penelitian yang berjudul “Pengaruh *Job Enlargment* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan *Front Office* Departemen Di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan antara lain:

1. Bagaimana perluasan kerja di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh perluasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta?

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan Tugas Akhir ini adalah untuk memperoleh data dan informasi antara lain:

1. Mengetahui perluasan kerja di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.
2. Mengetahui pengaruh perluasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta, hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada perusahaan dalam mengelola *job enlargement* untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
- b. Penelitian ini menyediakan informasi bagi penelitian selanjutnya yaitu mengenai pengaruh *job enlargement* terhadap kepuasan kerja karyawan dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumberdaya manusia.
- c. Hasil penelitian ini merupakan salah satu referensi teoritis dalam pengembangan ilmu sosial.

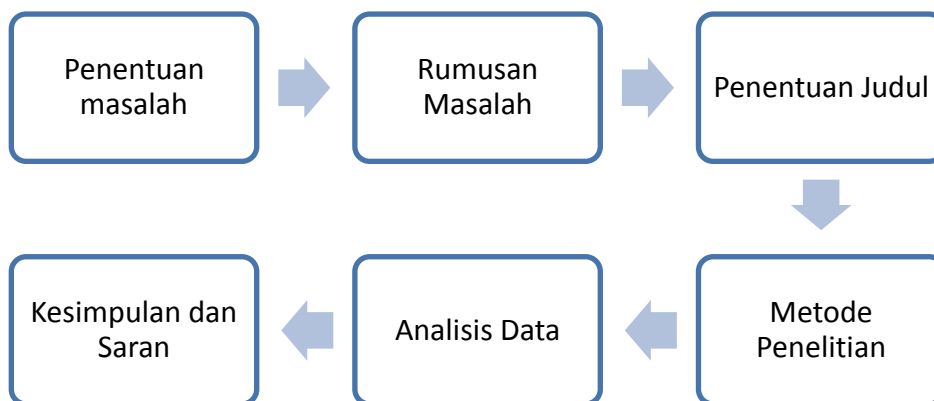
BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Roadmap Penelitian

Menurut kamus Bahasa Indonesia, *roadmap* atau peta jalan adalah rencana kerja rinci yang menggambarkan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan. Jadi *roadmap* bertujuan untuk dapat mengetahui arah penelitian yang dilakukan berdasarkan kebutuhan.

Gambar 2.1 Roadmap Penelitian



2.1.1. Penentuan Masalah

Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis kali ini, penulis menemukan masalah pada kepuasan karyawan *front office* departemen di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta. Masalah yang dimaksud oleh penulis adalah adanya perluasan pekerjaan (*job enlargement*) di *front office* departemen sehingga penulis mengamati adanya masalah pada kepuasan kerja pada karyawan. Oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian tentang masalah pengaruh perluasan kerja (*job enlargement*) terhadap kepuasan kerja karyawan *front office* departemen di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.

2.1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian yang penulis lakukan berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan. Maka penulis dapat merumuskan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana perluasan kerja (*job enlargement*) di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta serta bagaimana pengaruh perluasan kerja (*job enlargement*) terhadap kepuasan kerja karyawan *front office* departemen di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.

2.1.3. Penentuan Judul

Dalam penelitian ini, penulis mengangkat judul "*Pengaruh Job Enlargement Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Front Office Departemen di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta*". Penulis mengangkat judul tersebut karena berdasarkan masalah yang diuraikan penulis pada latar belakang tugas akhir ini.

2.1.4. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis disesuaikan dengan rumusan masalah serta waktu pembuatan tugas akhir. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah kuantitatif.

2.1.5. Analisis Data

Setelah mendapatkan data dari hasil Angket (Kuesioner), langkah selanjutnya yang dilakukan oleh penulis adalah menganalisa data tersebut dengan metode penelitian yang telah ditentukan untuk mendapatkan hasil. Adapun teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah statistik deskriptif, distribusi frekuensi, analisis korelasi dan koefisien determinasi.

2.1.6. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan merujuk pada jawaban atas tujuan yang telah dikemukakan dalam pendahuluan. Saran berisi tentang apa yang disarankan oleh penulis tentang metode pelaksanaan tugas akhir dan penelitian selanjutnya.

2.1.7. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian yaitu mengenai perancangan pekerjaan (*Job Design*):

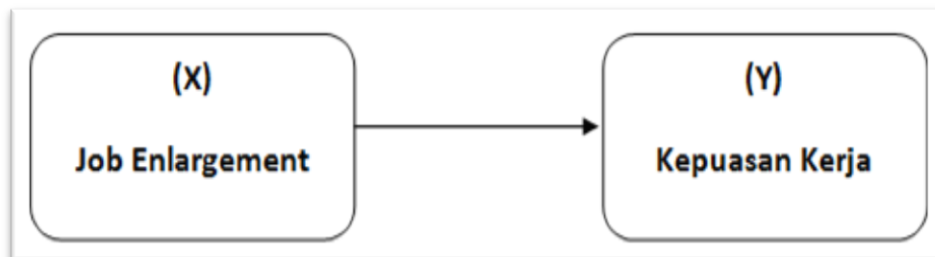
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	TUJUAN PENELITIAN	JENIS PENELITIAN
1	Yuliani (2013)	Analisis Pengaruh <i>Job Enrichment</i> Dan <i>Job Enlargement</i> Terhadap Kinerja Karyawan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Karyawan : Study Kasus PT Ria Sarana Perdana Engineering	Untuk mengetahui apakah ada pengaruh <i>Job Enrichment</i> dan <i>Job Enlargement</i> terhadap Kinerja Karyawan dan dampaknya pada Kepuasan Karyawan. Dari hasil analisis data, diperoleh bahwa <i>Job Enrichment</i> , <i>Job Enlargement</i> dan Kinerja Karyawan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan Karyawan.	Data primer dan sekunder, melalui studi literatur, dengan membagikan kuesioner kepada 69 orang karyawan divisi produksi, menggunakan cara <i>Cross sectional</i> .
2	Diah Aryanti (2014)	Pengaruh Rotasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Mempengaruhi	Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh rotasi terhadap kepuasan kerja, rotasi terhadap kinerja dan kepuasan	Metode analisis yang digunakan <i>partial least square</i> dengan sampel sebanyak 93 tenaga

		Kinerja Tenaga Kependidikan : Studi Kasus Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta	kerja terhadap kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rotasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan rotasi berpengaruh positif terhadap kinerja namun tidak signifikan.	kependidikan.
--	--	---	--	---------------

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dijabarkan di atas berikut ini adalah kerangka pikir penulis :

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir



Dapat dilihat dari kerangka berpikir penulis yang dibandingkan oleh penelitian terdahulu bahwa perancangan pekerjaan terbagi atas tiga yaitu *Job Enlargement* (Perluasan pekerjaan secara horizontal), *Job Enlargement* (Perluasan pekerjaan secara vertikal), dan *Job Rotation* (Rotasi Pekerjaan) yang masing-masing konsep tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

2.2. Kajian Teori

2.2.1. Perluasan Pekerjaan (Job Enlargement)

A. Pengertian Perluasan Pekerjaan (Job Enlargement)

Perluasan pekerjaan (*job enlargement*) meliputi pemberian porsi kerja yang lebih besar secara horizontal (Eddy Herjanto, 2008:167)[4]. Perluasan kerja (*job enlargement*) dianggap sebagai metode restrukturisasi horisontal dalam pekerjaan yang diperbesar dengan menambahkan tugas-tugas terkait. Perluasan kerja (*job enlargement*) juga dapat mengakibatkan fleksibilitas tenaga kerja yang lebih besar.

Dari pengertian tersebut yang dimaksud dengan perluasan kerja secara horizontal yaitu pemberian tugas yang setara dengan jabatannya. Sebagai contoh karyawan *front office* yang ikut membantu berjalannya operasional restoran dan *housekeeping*.

B. Manfaat Perluasan Pekerjaan (Job Enlargement)

Menurut Chakravarty and Shtub (1988) dalam Bonifacius Nugroho Anindhito 2015 menyatakan bahwa *Job enlargement* itu sendiri memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. **Reduced Monotony**: bagaimanapun juga pada awalnya sebuah pekerjaan merupakan sebuah hal yang menarik, namun cepat atau lambat pegawai akan merasakan kebosanan dan sebuah rutinitas yang membosankan. *Job enlargement* apabila direncanakan dengan baik dapat membantu mengurangi hal tersebut dan akan membuat seorang pegawai lebih merasakan kepuasan kerja dan merasakan bahwa “kebutuhannya” terpenuhi.
- b. **Increased Work Flexibility**: adanya penambahan jumlah pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh seorang pegawai dengan ruang lingkup yang lebih luas dan berbeda dari berbagai aspek.

- c. **No Skills Training Required:** semenjak seorang pegawai telah melakukan dan melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan, maka tidak lagi dibutuhkan adanya pelatihan khusus untuknya. Namun manajemen sumber daya manusia dan waktu dituntut lebih baik lagi, sehingga akan mendorong motivasi yang lebih besar lagi dari para pegawai.

C. Kerugian Perluasan Pekerjaan

Perluasan pekerjaan sering kali mengandung kerugian, diantaranya :

- a. Biaya pelatihan meningkat
- b. Serikat kerja berpendapat bahwa pembayaran seharusnya meningkat karena pekerja melakukan lebih banyak tugas
- c. Pekerja tetap merasa bosan dan rutin walaupun telah dilakukan perluasan pekerjaan. (Ricky W. Griffin, p325, 2004)[2].

D. Dimensi Perluasan Pekerjaan (Job Enlargement)

Menurut Dessler (2005) pada jurnal yang ditulis oleh (Shakeela Saleem, Wasim Abbas Shaheen dan Rashada Saleem tahun 2012) dalam penjelasannya yang terdapat dimensi di dalam *job enlargement* antara lain:

- a. Perputaran posisi kerja atas *job enlargement* meliputi tanggung jawab lebih besar, tugas tambahan, rutinitas kerja, situasi kerja.
- b. *Job enlargement* membuat pekerjaan tidak begitu efektif meliputi perasaan bosan, menurunkan motivasi, tingkat kepuasan, tekanan kerja.
- c. Tingkat aktivasi *Job enlargement* meliputi pekerjaan lebih menarik, pekerjaan tepat waktu, kedisiplinan.

Dari teori diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa dimensi *job enlargement* terbagi atas 3, yaitu Perputaran posisi kerja atas *job enlargement*, *Job enlargement* membuat pekerjaan tidak begitu efektif, tingkat aktivasi *Job enlargement*.

2.2.2. Kepuasan Pekerjaan (Job Satisfaction)

A. Pengertian Kepuasan Kerja (Job Satisfaction)

Seorang karyawan ketika mulai bekerja dalam suatu organisasi biasanya memiliki suatu harapan kerja terhadap organisasi tersebut. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan. Didalam buku handoko (1987), dan As'ad (1987) dijelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian atau cermin dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya (Husein, 2005:36)[5].

Berdasarkan pengertian kepuasan kerja, maka ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seorang karyawan tentang menyenangkan atau tidak pekerjaannya.

B. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Job Satisfaction)

Menurut pendapat Moh. As'ad (2004:115) dalam Titis Melani 2014, faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain:

- a. **Kesempatan untuk maju:** Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh kesempatan peningkatan pengalaman dan kemampuan kerja selama bekerja.
- b. **Keamanan kerja:** Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan kerja karyawan selama bekerja.
- c. **Gaji:** Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang yang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang di perolehnya.
- d. **Manajemen kerja:** Manajemen kerja yang baik adalah yang memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, sehingga karyawan dapat bekerja dengan nyaman
- e. **Kondisi kerja:** Dalam hal ini adalah tempat kerja, ventilasi, penyaliran, kantin, dan tempat parkir.

- f. **Pengawasan (Supervisi):** Bagi Karyawan, Supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn tover.
- g. **Faktor intrinsik dari pekerjaan:** Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
- h. **Komunikasi:** Komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pimpinan banyak dipakai untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak pimpinan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat atau prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan kepuasan kerja.
- i. **Aspek sosial dalam pekerjaan:** Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.
- j. **Fasilitas:** Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

2.2.3. Kantor Depan (Front Office)

A. Pengertian Kantor Depan (Front Office)

Kantor Depan (*Front Office*) merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan, tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka kantor depan (*Front Office*) termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu (Bagyono, 2006:21-22)[3].

Kantor depan (*Front Office*) adalah bagian inti sebuah hotel, kesan pertama yang diberikan hotel kepada tamu karena berada tepat dibagian depan.

B. Fungsi Kantor Depan (Front Office)

Menurut Bagyono (2006:21-22)[3] kantor depan (*Front Office*) hotel memiliki fungsi-fungsi penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh. Fungsi tersebut meliputi:

- a. Menjual kamar (reservasi, *check –in* dan *check –out*)
- b. Menangani informasi mengenai produk atau pelayanan dan informasi umum di luar
- c. Mengkoordinasi pelayanan tamu (koordinator dari *departement* lain di hotel)
- d. Melaporkan status kamar (status kamar dapat di *up date* secara manual / *komputerize*)
- e. Mencatat pembayaran tamu (*guest bill / guest folio/ guest account*)
- f. Menyelesaikan pembayaran tamu (pada saat *check out*)
- g. Menyusun riwayat kunjungan tamu (untuk tujuan peningkatan pelayanan)
- h. Menangani telepon, pesan, faksimili dan email
- i. Menangani barang tamu dan barang-barang bawaannya.

C. Tugas dan Tanggung Jawab Front Office

- a. Memahami kebijakan dan prosedur :
- b. Menerima pemesanan kamar
- c. *Selling strategy*
- d. Proses *check in* dan *check out*
- e. Menyambut tamu pada waktu *check in* dan wajib menyapa tamu dengan menyebut namanya (bila mengetahui nama tamu) serta melakukan administrasi *check in* dan *check out*.
- f. Menguasai *room types, rates* dan status ketersediaan kamar (*availability room status*), bila memungkinkan *up selling* setiap waktu

- g. Memastikan semua *key control* dan *guest room security* mengikuti *procedure*
- h. Menerima dan menyampaikan pesan atau surat secepatnya untuk tamu yang sedang menginap di hotel
- i. Menerangkan kepada tamu hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Food and Beverage: jam makan pagi dan lain-lain
 - 2) Kamar: *type, rate*, luas dan lain-lain
 - 3) Fasilitas yang dimiliki hotel untuk tamu yang menginap
Fasilitas sekeliling hotel

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian

3.1.1. Waktu Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan oleh penulis berlangsung kurang lebih lima bulan. Berikut tabel 3.1 merupakan kegiatan yang dilakukan peneliti:

Tabel 3.1 Waktu penelitian tugas akhir

Jadwal Kegiatan		Bulan Pelaksanaan Proposal dan Tugas Akhir Tahun 2016																											
		Feb				Mar				Apr				Mei				Jun				Jul							
No.	Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■																										
2	Pengesahan judul dan pembuatan proposal		■	■	■	■	■	■	■																				
3	Seminar proposal																												
4	Revisi dan pengajuan judul																												
5	Pembuatan tugas akhir																												
6	Observasi dan wawancara																												
7	Registrasi ujian sidang akhir																												
8	Ujian sidang akhir																												

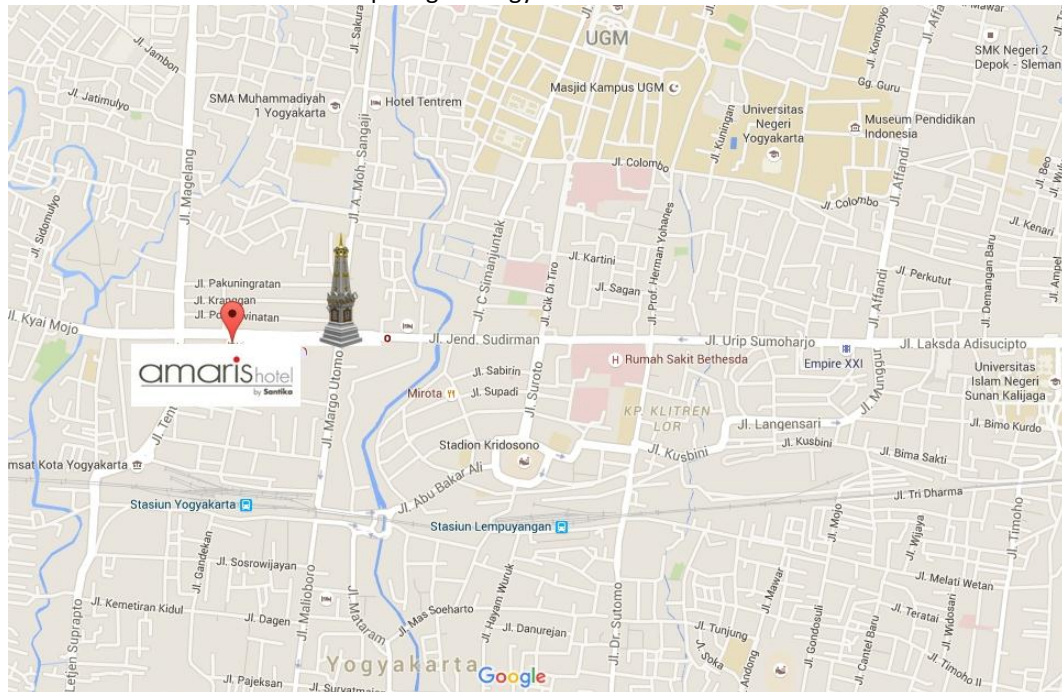
Adapun waktu dan lamanya penelitian dimulai dari bulan Maret 2016 sampai bulan Juni 2016. Dimana minggu pertama dan kedua dibulan Februari adalah pengajuan judul tugas akhir. Pada minggu ketiga Februari hingga minggu ketiga bulan Maret adalah waktu pengesahan dan pembuatan proposal tugas akhir, di minggu ketiga bulan Maret sekaligus seminar proposal tugas akhir. Minggu keempat bulan Maret merupakan waktu revisi proposal sekaligus pengajuan judul. Pada minggu keempat bulan Maret hingga minggu pertama bulan Juni adalah waktu untuk pembuatan tugas akhir, di minggu kedua bulan Mei termasuk waktu untuk observasi dan wawancara, sekaligus minggu keempat bulan Juni hingga minggu pertama bulan Juli merupakan waktu untuk

registrasi ujian sidang akhir. Dan terakhir pada minggu kedua dan ketiga bulan Juli merupakan waktu ujian sidang akhir.

3.1.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir ini di Amaris Hotel Diponegoro Jogja, Jl. P.Diponegoro No.87, Yogyakarta, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Berikut tabel 3.1 gambaran letak Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta:

Gambar 3.1 Letak Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta



Sumber: Google Map

Lokasi Amaris Hotel Yogyakarta dekat dengan tugu jogja berjarak sekitar 200 meter kearah barat, berjarak 500 meter menuju malioboro kearah selatan, stasion tugu 500 meter kearah selatan, 500 meter kearah barat untuk menuju R.S. Bethesda dan R.S. Panti Rapih sekaligus Galleria Mall, dan berjarak sekitar 1 kilo kearah utara untuk menuju Jogja City Mall.

3.2. Jenis dan Sumber Data

3.2.1. Jenis Penelitian

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono,2014:7)[6].

3.2.2. Sumber Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Wiratna, 2014:73)[7]. Data penelitian yang diperoleh sendiri melalui Kuesioner. Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kusioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan. Kusioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau atau dikirim melalui pos atau internet (Sugiyono, 2014:142)[6]. Data kuesioner tersebut diberikan oleh karyawan front office Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.

Data sekunder adalah data yang diperoleh penulis melalui catatan, media lain seperti buku, penelitian terdahulu dan artikel dalam media cetak. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu dioleh. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpulan data (Wiratna, 2014:73)[7]. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian. selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet.

3.3. Teknik penentuan Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2014:80) [6]. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 orang, dimana 5 orang tersebut merupakan karyawan dari front office departemen di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2014:81)[6].

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. menurut Sugiyono (2014: 85)[6], bahwa: “teknik sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.” Hal ini dikarenakan populasi yang digunakan pada penelitian ini relatif kecil, kurang dari 30 orang, maka sampel yang diteliti pada penelitian ini sebanyak 5 sampel yaitu seluruh karyawan Front Office di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.

3.4. Skala Pengukuran Data dan Teknik Analisis Data

3.4.1. Skala Pengukuran Data

Menurut Sugiyono (2014:92) [20], skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan dalam menentukan panjang pendeknya interval

yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Skala yang penulis gunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Skala Likert yang digunakan adalah skala 5 variabel yang terdiri atas sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju diberi nilai 5
2. Jawaban setuju diberi nilai 4
3. Jawaban ragu-ragu diberi nilai 3
4. Jawaban tidak setuju diberi nilai 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi nilai 1

3.5. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial (Sugiyono, 2014:147)[6], dan statistik yang digunakan adalah statistik Deskriptif.

3.5.1. Statistik Deskriptif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran suatu data yang dilihat berdasarkan nilai rata-rata (*mean*) (Sugiyono, 2014:147)[6]. Melalui statistik deskriptif, penulis mendeskripsikan hasil dari rata-rata yang didapatkan dalam setiap indikator yang ada di kuesioner.

3.5.2. Distribusi Frekuensi

Distribusi frekuensi adalah penyusunan suatu data mulai dari yang terkecil sampai yang terbesar yang membagi banyaknya data ke dalam beberapa kelas. Distribusi frekuensi digunakan dalam penelitian ini agar memudahkan data penulis untuk disusun secara sistematis atau teratur.

3.5.3. Analisis Korelasi

Menurut Samsudin (2013)[8] analisa korelasi adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur besarnya hubungan linier antara dua variabel atau lebih. Nilai korelasi populasi (ρ) berkisar pada interval $-1 \leq \rho \leq 1$. Jika korelasi bernilai positif, maka hubungan antara dua variabel bersifat searah, sebaliknya, jika korelasi bernilai negative, maka hubungan antara dua variabel bersifat berlawanan arah. Nilai korelasi sampel (r) diukur dari korelasi pearson dengan syarat data berskala interval/rasio dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{X,Y} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

Pembagian batas-batas nilai koefisien korelasi menurut Guildford adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2. Nilai Koefisien Korelasi

$r < 0.2$	= hubungan sangat lemah
$0.2 < 0.4$	= hubungan lemah
$0.4 < 0.7$	= hubungan cukup kuat
$0.7 < 0.9$	= hubungan kuat
$0.9 \leq 1.0$	= hubungan sangat kuat

Sumber: samsudin 2013

Manfaat analisis korelasi dalam penelitian ini adalah untuk mengukur hubungan antara variabel (X) dan variabel (Y) kuat atau lemahnya hubungan tersebut dapat dilihat dari tabel 3.2 setelah mendapatkan hasil dari perhitungan rumus diatas.

3.5.4. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi, yaitu r^2 . Koefisien determinasi dapat menjelaskan sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi adalah $KD = r^2 \times 100\%$. Variabelitas mempunyai makna penyebaran/distribusi seperangkat nilai-nilai tertentu menurut samsudin (2013)[28]. Koefisien determinasi dilakukan agar penulis mengetahui berapa besar pengaruh job enlargement terhadap kepuasan kerja karyawan.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Amaris Hotel merupakan salah satu grup hotel terkemuka di Indonesia. Grup ini didirikan pada tahun 2007 di bawah Santika Indonesia, salah satu unit bisnis Kelompok Kompas Gramedia. Amaris Hotel adalah *brand* hotel berbintang dua atau yang lebih dikenal dengan konsep *budget*. Keunikan dari Amaris Hotel dilihat dari warna hotelnya yang terdiri dari warna hijau, merah, biru, dan kuning. Saat ini, Amaris Hotel memiliki 53 properti yang tersebar di Indonesia. Salah satunya adalah Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.

Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta merupakan produk dari Santika Group karena berada dalam naungan manajemen Santika Group. Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta dibuka pada tanggal 9 Agustus 2010. Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta memiliki lokasi yang strategis dimana hotel ini terletak tidak jauh dari objek Yogyakarta, yaitu Tugu Yogyakarta dan juga daerah perbelanjaan terkenal di Yogyakarta, Malioboro. Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta terletak di jalan Diponegoro No 87, salah satu jalan utama di Yogyakarta. Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta yang merupakan *Budget* Hotel unggulan di Daerah Istimewa Yogyakarta menawarkan konsep hotel yang minimalis tetapi tetap mengutamakan kenyamanan pelanggan. Dengan konsep modern minimalis tetapi mengandung energi yang berasal dari skema warna cerah yang berhubungan dengan unsur nyaman Amaris. Hotel ini dirancang untuk wisatawan sederhana yang tinggal di Yogyakarta dalam jangka pendek. Amaris menawarkan fasilitas yang praktis serta efisien. Adapun fasilitas yang ada di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta antara lain:

A. Kamar

Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta memiliki 71 *Smart Room* yang terdiri dari *smart double* dan *Superior Room*, dilengkapi dengan *LCD TV* di setiap kamar, *in room Safe Deposit*, *wi-fi* untuk setiap kamarnya.

B. Restoran

Restoran @Xpress menjadi tempat untuk para tamu menikmati *breakfast*. Tersedia 45 *Seats*, dan konsep *breakfast* “prasmanan”. *Breakfast* terbuka pada jam 06.00 – 10.00, setelah itu tamu dapat menikmati menu *A La Carte* 24 jam tetapi hanya dapat dinikmati di @Xpress.

C. Ruang Pertemuan

Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta memiliki 2 ruang pertemuan yaitu *Amara Meeting Room* dan *Small Amara Meeting Room*. Kedua ruang pertemuan ini terletak di lokasi yang berbeda dan masing-masing ruang pertemuan dilengkapi dengan *LCD proyektor*, layar & pengatur suara.

D. Laundry

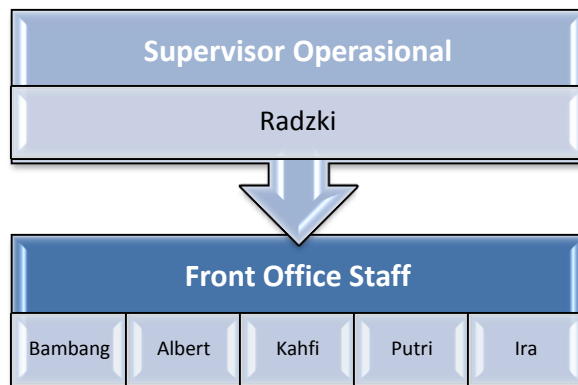
Walaupun Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta tidak memiliki laundry sendiri, tetapi Amaris tetap menyediakan jasa *laundry* bagi tamu dari dalam hotel dengan menggunakan jasa *laundry* dari luar hotel. Laundry yang di gunakan pun dibagi dua bagian, yang pertama adalah *Star Laundry* yang digunakan untuk *laundry* khusus *linen* yang berada dihotel, dan *Theory Laundry* yang digunakan khusus *Laundry Guest* (*laundry* dari tamu hotel).

4.2. Struktur Organisasi

Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta memiliki beberapa departemen untuk menunjang operasional hotel, salah satunya adalah *Front Office Department*. Setiap departemen yang ada di hotel harus memiliki struktur organisasi, hal tersebut berguna agar setiap orang yang berada didalam struktur dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing pekerjaan. Dalam

struktur organisasi *front office* terdapat bagian yang membantu kelancaran operasional *front office* seperti *Reception, Reservation* dan *Telephone Operator*. Berikut dijabarkan struktur organisasi pada *front office* Departemen.

Gambar 4.1 Struktur organisasi Front Office Departemen



4.3. Hasil Penelitian

4.3.1. Deskripsi Responden

Berikut ini dipaparkan tentang karakteristik responden yang memberikan tanggapan terhadap seluruh pernyataan dalam kuesioner. Dari table karakteristik responden terdapat data-data responden seperti jenis kelamin, usia, lama bekerja, dan tingkat pendidikan. Adapun deskripsi responden adalah sebagai berikut:

A. Jenis Kelamin Responden

Pada tabel 4.1 merupakan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner berdasarkan jenis kelamin responden.

Tabel 4.1 Jenis kelamin

NO	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-laki	3	60%
2	Perempuan	2	40%
TOTAL		5	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 5 responden (karyawan) yang bekerja di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta melalui hasil

kuesioner, sebanyak 3 responden atau 60% adalah laki-laki, sedangkan 2 responden atau 40% adalah perempuan. Dilihat dari identitas responden berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih banyak 6% dari responden perempuan.

B. Usia Responden

Usia dapat mempengaruhi seseorang dalam melakukan dalam aktifitas. Pada tabel 4.2 merupakan hasil penelitian melalui penyebaran kusioner berdasarkan usia responden.

Tabel 4.2 Usia

NO	Usia	Responden	Persentase
1	19	1	20%
2	21	2	40%
3	22	2	40%
TOTAL		5	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 5 responden (karyawan) yang bekerja di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta melalui hasil kusioner, sebanyak 1 responden atau 20% berusia 19 tahun, 2 responden atau 40% berusia 21 tahun, sedangkan 2 responden atau 40% berusia 22 tahun. Dilihat dari identitas responden berdasarkan usia, responden berusia 21 dan 22 tahun lebih banyak 4% dari responden berusia 19 tahun.

C. Lama Bekerja

Pada tabel 4.3. dikemukakan hasil penelitian melalui penyebaran kusioner berdasarkan lama bekerja responden.

Tabel 4.3 Lama bekerja

NO	Lama Bekerja	Responden	Persentase
1	<1 Tahun	4	80%
2	>1 Tahun	1	20%
TOTAL		5	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 5 responden (karyawan) yang bekerja di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta melalui hasil kuesioner, sebanyak 4 responden atau 80% telah bekerja selama kurang dari 1 tahun, sedangkan 1 responden atau 20% telah bekerja lebih dari 1 tahun. Dilihat dari identitas responden berdasarkan lama bekerja, responden yang bekerja kurang dari 1 tahun lebih banyak 8% dari responden yang bekerja lebih dari tahun.

D. Tingkat Pendidikan

Pada tabel 4.3. dikemukakan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner berdasarkan tingkat pendidikan responden.

Tabel 4.4 Tingkat pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1	SMK	3	60%
2	D3	2	40%
TOTAL		5	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 5 responden (karyawan) yang bekerja di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta melalui hasil kuesioner, sebanyak 3 responden atau 60% berlatar pendidikan SMK, dan untuk latar pendidikan Diploma 3 (D3) sebanyak 2 responden atau 40%.

4.4. Tabel Frekuensi Variabel Penelitian

Variabel yang diamati dalam penelitian ini meliputi job enlargement sebagai variabel tidak terikat (X) dan kepuasan kerja sebagai variabel terikat (Y)

A. Job Enlargement (X)

Perluasan kerja (*job enlargement*) Front Office Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta diukur dengan beberapa indikator pertanyaan kuesioner yang dijabarkan dalam tabel seperti dibawah ini.

Tabel 4.5 Pernyataan indikator dari job enlargement
(Karyawan sering membantu departemen lain untuk kelangsungan operasional)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	3	60
2	Setuju	1	20
3	Kurang Setuju	1	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Pada tabel diatas, menunjukan jawaban yang diberikan oleh Front Office Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 5 responden (karyawan) yang bekerja di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta berdasarkan indikator dari job enlargement mengenai pernyataan “Karyawan sering membantu departemen lain untuk kelangsungan operasional”. Sebanyak 3 responden atau 60% memilih sangat setuju, 1 responden atau 20% memilih setuju, dan 1 responden atau 20% memilih kurang setuju. Sedangkan untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukan bahwa responden mayoritas setuju bahwa karyawan sering membantu departemen lain berarti job enlargement memang diterapkan di front office departemen.

Tabel 4.6 Pernyataan indikator dari job enlargement
(Tanggung jawab karyawan meningkat)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	2	40
2	Setuju	3	60
3	Kurang Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari job enlargement mengenai pernyataan “Tanggung jawab karyawan meningkat”. Sebanyak 2 responden atau 40% memilih sangat setuju dan 3 responden atau 60% memilih setuju. Sedangkan untuk kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukan bahwa dengan

adanya job enlargement, tanggung jawab dari karyawan front office ikut meningkat.

Tabel 4.7 Pernyataan indikator dari job enlargement
(Pekerjaan karyawan melebihi rutinitas)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	3	60
3	Kurang Setuju	2	40
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari job enlargement mengenai pernyataan “pekerjaan karyawan melebihi rutinitas”. Sebanyak 3 responden atau 60% memilih setuju dan 2 responden atau 40% memilih kurang setuju. Sedangkan untuk sangat setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian data kuesioner menunjukkan bahwa job enlargement membuat karyawan merasa pekerjaannya melebihi rutinitas mereka.

Tabel 4.8 Pernyataan indikator dari job enlargement
(Situasi kerja menjadi sangat sibuk)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	2	40
3	Kurang Setuju	2	40
4	Tidak Setuju	1	20
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari job enlargement mengenai pernyataan “Situasi kerja menjadi sangat sibuk”. Sebanyak 2 responden atau 40% memilih setuju, 2 responden atau 40% memilih kurang setuju dan 1 responden atau 20% memilih tidak setuju. Sedangkan untuk sangat setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan bahwa karyawan tidak setuju jika situasi pekerjaan mereka menjadi sibuk akibat adanya job enlargement. Dapat disimpulkan bahwa job enlargement

dilakukan dengan melalui perencanaan sebelumnya, ketika karyawan diperintahkan untuk membantu departemen lain, atasan selalu menyeimbangkan dengan perubahan jadwal. Jadi ketika satu karyawan membantu departemen lain, atasan selalu memastikan bahwa masih ada satu karyawan yang menjaga departemen front office.

Tabel 4.9 Pernyataan indikator dari job enlargement
(Karyawan merasa bosan dengan rutinitas)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	2	40
3	Kurang Setuju	1	20
4	Tidak Setuju	2	40
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari job enlargement mengenai pernyataan “karyawan merasa bosan dengan rutinitas”, sebanyak 2 responden atau 40% memilih setuju, 1 responden atau 20% memilih kurang setuju dan 2 responden atau 40% memilih tidak setuju. Sedangkan untuk sangat setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan bahwa karyawan tidak setuju jika karyawan merasa bosan dengan pekerjaan akibat adanya job enlargement. jadi, job enlargement ternyata tidak membuat karyawan bosan akan rutinitasnya.

Tabel 4.10 Pernyataan indikator dari job enlargement
(Motivasi karyawan untuk bekerja menurun)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	3	60
4	Tidak Setuju	1	20
5	Sangat Tidak Setuju	1	20
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari job enlargement mengenai pernyataan “motivasi karyawan untuk bekerja menurun”, sebanyak 3 responden atau 60% memilih kurang setuju, 1 responden atau 20% memilih tidak setuju dan 1

responden atau 20% memilih sangat tidak setuju. Sedangkan untuk sangat setuju dan setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan bahwa karyawan tidak setuju bahwa motivasi menurun karena adanya job enlargement.

Tabel 4.11 Pernyataan indikator dari job enlargement
(Karyawan tertekan dengan pekerjaan yang berlebihan)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	2	40
4	Tidak Setuju	2	40
5	Sangat Tidak Setuju	1	20
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari job enlargement mengenai pernyataan “karyawan tertekan dengan pekerjaan yang berlebihan”, sebanyak 2 responden atau 40% memilih kurang setuju, 2 responden atau 40% memilih tidak setuju dan 1 responden atau 20% memilih sangat tidak setuju. Sedangkan untuk sangat setuju dan setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan bahwa karyawan tidak setuju dengan pernyataan karyawan tertekan karena adanya job enlargement.

Tabel 4.12 Pernyataan indikator dari job enlargement
(Karyawan lebih disiplin dengan pekerjaan)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	1	20
2	Setuju	4	80
3	Kurang Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari job enlargement mengenai pernyataan “karyawan lebih disiplin dengan pekerjaan”, sebanyak 1 responden atau 20% memilih sangat setuju dan 4 responden atau 80% memilih setuju. Sedangkan untuk kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden

yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan karyawan setuju bahwa job enlargement membuat karyawan lebih disiplin. Terbiasanya karyawan melaksanakan tugas berlebih yang diberikan oleh atasan membuat kedisiplinan karyawan meningkat.

Tabel 4.13 Pernyataan indikator dari job enlargement
(Karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	1	20
2	Setuju	3	60
3	Kurang Setuju	1	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari job enlargement mengenai pernyataan “karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu”, sebanyak 1 responden atau 20% memilih sangat setuju, 3 responden atau 60% memilih setuju dan 1 responden atau 20% memilih kurang setuju. Sedangkan untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan bahwa karyawan menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu walau adanya job enlargement.

Tabel 4.14 Pernyataan indikator dari job enlargement
(pekerjaan lebih menarik dengan tugas tambahan)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	3	60
3	Kurang Setuju	2	40
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari job enlargement mengenai pernyataan “pekerjaan lebih menarik dengan tugas tambahan”, sebanyak 3 responden atau 60% memilih kurang setuju dan 2 responden atau 40% memilih setuju. Sedangkan untuk sangat setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan

bahwa karyawan setuju pekerjaannya lebih menarik dengan adanya job enlargement.

B. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja di Front Office Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta diukur dengan beberapa indikator pernyataan kuesioner yang dijabarkan dalam tabel seperti dibawah ini.

Tabel 4.15 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja
(saya mendapatkan kesempatan yang luas dalam hal pengembangan karir)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	4	80
2	Setuju	1	20
3	Kurang Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Pada tabel diatas, menunjukan jawaban yang diberikan oleh Front Office Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 5 responden (karyawan) yang bekerja di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta berdasarkan indikator dari kepuasan kerja mengenai pernyataan “saya mendapatkan kesempatan yang luas dalam hal pengembangan karir”, sebanyak 4 responden atau 80% memilih sangat setuju dan 1 responden atau 20% memilih setuju. Sedangkan untuk kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian hasil kuesioner tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden mayoritas setuju walaupun mereka mendapatkan *job enlargement* (perluasan kerja) mereka tetap mendapatkan kesempatan yang luas dalam hal pengembangan karir yang berpengaruh pada kepuasan kerja mereka.

Tabel 4.16 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja
(saya bekerja dalam lingkungan kerja yang aman, bersih dan nyaman)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	2	40
2	Setuju	3	60
3	Kurang Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari kepuasan kerja mengenai pernyataan “saya bekerja dalam lingkungan kerja yang aman, bersih dan nyaman”, sebanyak 2 responden atau 40% memilih sangat setuju dan 3 responden atau 60% memilih setuju. Sedangkan untuk kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan bahwa walaupun mereka mendapatkan *job enlargement* mereka tetap bekerja dalam lingkungan kerja yang aman, bersih dan nyaman yang berpengaruh pada kepuasan kerja mereka.

Tabel 4.17 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja
(saya menerima gaji sesuai dengan beban dan tanggung jawab)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	1	20
2	Setuju	4	80
3	Kurang Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari kepuasan kerja mengenai pernyataan “saya menerima gaji sesuai dengan beban dan tanggung jawab”, sebanyak 1 responden atau 20% memilih sangat setuju dan 4 responden atau 80% memilih setuju. Sedangkan untuk kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan bahwa setuju jika mereka tetap menerima gaji sesuai dengan beban dan tanggung jawab yang berpengaruh pada kepuasan kerja mereka walaupun mereka mendapatkan *job enlargement* (perluasan kerja).

Tabel 4.18 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja
(kondisi kerja yang stabil memungkinkan saya untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab saya)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	2	40
2	Setuju	2	40
3	Kurang Setuju	1	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari kepuasan kerja mengenai pernyataan “kondisi kerja yang stabil memungkinkan saya untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab saya”, sebanyak 2 responden atau 40% memilih sangat setuju, 2 responden atau 40% memilih setuju dan 1 responden atau 20% memilih kurang setuju. Sedangkan untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan bahwa mereka menginginkan kondisi kerja yang stabil untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang berpengaruh pada kepuasan kerja mereka.

Tabel 4.19 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja
(Fasilitas kerja yang ada memudahkan saya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab saya)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	2	40
2	Setuju	1	20
3	Kurang Setuju	2	40
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari kepuasan kerja mengenai pernyataan “fasilitas kerja yang ada memudahkan saya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab saya”, sebanyak 2 responden atau 40% memilih sangat setuju, 1 responden atau 20% memilih setuju dan 2 responden atau 40% memilih kurang setuju. Sedangkan untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan

bahwa responden setuju walaupun adanya *job enlargement* mereka tetap menerima fasilitas kerja yang memudahkan mereka dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang berpengaruh pada kepuasan kerja mereka.

Tabel 4.20 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja (pada saat melaksanakan pekerjaan saya selalu mendapatkan pengawasan dan pengarahan dari atasan)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	3	60
3	Kurang Setuju	2	40
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari kepuasan kerja mengenai pernyataan “pada saat saya melaksanakan pekerjaan saya selalu mendapatkan pengawasan dan pengarahan dari atasan”, sebanyak 3 responden atau 60% memilih setuju dan 2 responden atau 40% memilih kurang setuju. Sedangkan untuk sangat setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan bahwa dengan adanya *job enlargement* mereka selalu mendapatkan pengawasan dan pengarahan dari atasan dalam melaksanakan tugas yang berpengaruh pada kepuasan kerja mereka.

Tabel 4.21 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja (pekerjaan yang diberikan memungkinkan saya mengembangkan pengetahuan dan keterampilan)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	2	40
2	Setuju	3	60
3	Kurang Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari kepuasan kerja mengenai pernyataan “pekerjaan yang diberikan memungkinkan saya mengembangkan pengetahuan dan keterampilan”, sebanyak 2 responden atau 40% memilih sangat setuju dan 3

responden atau 60% memilih setuju. Sedangkan untuk kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan bahwa karyawan setuju dengan adanya *job enlargement* mereka bisa mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang berpengaruh pada kepuasan kerja mereka.

Tabel 4.22 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja
(atasan menggunakan komunikasi yang jelas ketika memberikan pekerjaan)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	1	20
2	Setuju	3	60
3	Kurang Setuju	1	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari kepuasan kerja mengenai pernyataan “atasan menggunakan komunikasi yang jelas ketika memberikan pekerjaan”, sebanyak 1 responden atau 20% memilih sangat setuju, 3 responden atau 60% memilih setuju dan 1 responden atau 20% memilih kurang setuju. Sedangkan untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan bahwa karyawan setuju bahwa pada saat mereka mendapatkan pekerjaan berlebih, atasan selalu menggunakan komunikasi yang jelas agar pekerjaan mereka lebih mudah dimengerti.

Tabel 4.23 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja
(atasan selalu memotivasi saya dalam setiap pekerjaan)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	1	20
2	Setuju	2	40
3	Kurang Setuju	2	40
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari kepuasan kerja mengenai pernyataan “atasan selalu memotivasi saya dalam setiap pekerjaan”, sebanyak 1 responden atau 20%

memilih sangat setuju, 2 responden atau 40% memilih setuju dan 2 responden atau 40% memilih kurang setuju. Sedangkan untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan bahwa dengan adanya *job enlargement* atasan selalu memberikan motivasi disetiap pekerjaannya sehingga karyawan selalu bersemangat dalam menjalankan tugas – tugas yang diberikan oleh atasan.

Tabel 4.24 Pernyataan indikator dari kepuasan kerja
(saya mendapatkan cuti / libur sesuai kebutuhan saya)

NO.	URAIAN	RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	3	60
3	Kurang Setuju	2	40
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
TOTAL RESPONDEN		5	100%

Berdasarkan indikator dari kepuasan kerja mengenai pernyataan “saya mendapatkan cuti / libur sesuai kebutuhan saya”, sebanyak 3 responden atau 60% memilih setuju dan 2 responden atau 40% memilih kurang setuju. Sedangkan untuk sangat setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih. Dengan demikian dari data kuesioner menunjukkan bahwa karyawan setuju dengan adanya *job enlargement* (perluasan kerja) mereka tetap mendapatkan cuti / libur sesuai dengan kebutuhan karyawan sehingga berpengaruh pada kepuasan kerja mereka.

4.5. Hasil Analisis Data

4.5.1. Analisis Korelasi

Tabel 4.27 Perhitungan X^2 , Y^2 , XY

	X	y	X ²	Y ²	Xy
1	33	47	1089	2209	1551
2	36	44	1296	1936	1584
3	35	39	1225	1521	1365
4	33	39	1089	1521	1287
5	38	36	1444	1296	1368
Total	175	205	6143	8483	7155

Tabel 4.27 diatas merupakan perhitungan untuk menemukan hasil X^2 , Y^2 , dan XY dari masing – masing responden dan mencari total hasil dari X^2 , Y^2 , dan XY . Berdasarkan tabel 4.27 total dari X^2 adalah 6143, total dari Y^2 adalah 8483 dan total dari XY adalah 7155. Hasil perhitungan diatas lalu dimasukkan kedalam rumus untuk mencari nilai korelasi sampel (r) sebagai berikut :

$$r = \frac{5(7155) - (175)(205)}{\sqrt{5(6143) - (175)^2} \times \sqrt{5(8483) - (205)^2}}$$

$$r = \frac{35.775 - 35875}{\sqrt{30.715 - 30.625} \times \sqrt{42.415 - 42.025}}$$

$$r = \frac{100}{\sqrt{90} \times \sqrt{390}}$$

$$r = \frac{100}{9,48 \times 19,74}$$

$$r = \frac{100}{187,13} = 0,5$$

berdasarkan dari hasil analisis pengaruh job enlargement terhadap kepuasan kerja pada rumus diatas menunjukkan nilai korelasi dengan nilai sebesar 0,5. Dari hasil tersebut berarti variabel job enlargement (X) memiliki hubungan yang cukup kuat terhadap variabel kepuasan kerja (Y). Hal ini dapat diukur melalui tabel pembagian batas – batas nilai koefisien korelasi yang dikemukakan oleh Guildfort dalam Samsudin (2013).

4.5.2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel Suggestive selling (X) terhadap variabel Kepuasan Tamu (Y) dengan menggunakan rumus di bawah ini:

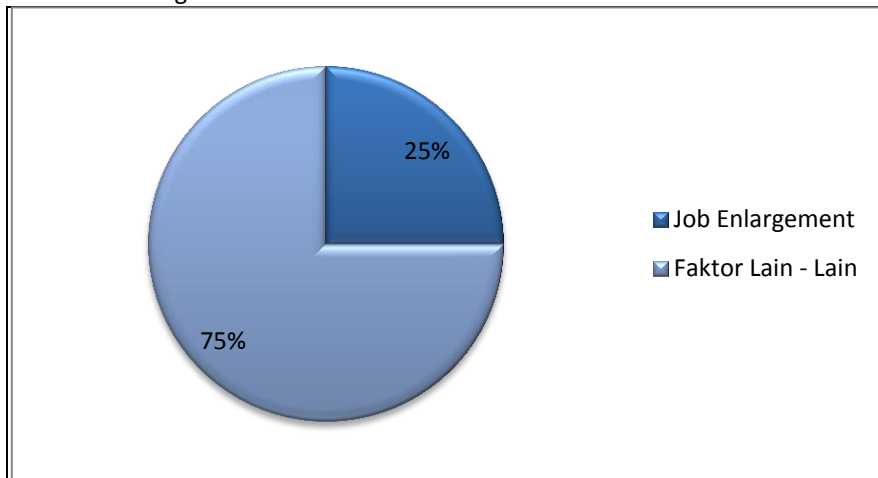
$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,5)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,25 \times 100\%$$

$$KD = 25\%$$

Gambar 4.2 Diagram Koefisien Determinasi



Berdasarkan diagram koefisien dterminasi menunjukkan 25 % kepuasan kerja dipengaruhi oleh job enlargement dan 75% dipengaruhi oleh beberapa faktor – faktor lain diluar penelitian ini seperti job enrichment dan job rotation.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis deskriptif, analisis korelasi, analisis Koefisien Determinasi serta pembahasan pada Bab IV, selanjutnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta telah menerapkan *job enlargement* dan *job enlargement* tersebut dilakukan oleh karyawan *front office* departemen, dimana karyawan *front office* departemen harus mampu melayani tamu pada saat *chek-in* maupun *check-out* sekaligus mampu membantu melayani tamu di restoran dan membantu *housekeeping* dalam membersihkan kamar. Tetapi berdasarkan *job description* yang didapatkan oleh penulis bahwa di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta tidak terdapat tugas dan tanggung jawab karyawan *front office* mengenai *job enlargement*. Jadi, *job enlargement* diberikan kepada karyawan *Front Office* ketika manajemen sedang membutuhkan.
2. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa "*job enlargement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja*" hal ini terlihat dari hasil nilai r statistik korelasi yaitu 0,53 yang artinya variabel X memiliki pengaruh cukup kuat terhadap variabel Y, dan memiliki pengaruh sebesar 25% berdasarkan hasil koefisien determinasi. Hal ini juga berdasarkan analisis deskriptif dari responden *job enlargement* menambah ketrampilan/kemampuan dalam bekerja. Dan dari jawaban responden terhadap kuesioner yang diterima oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa karyawan tetap merasa puas terhadap pekerjaan yang diberikan walaupun mereka mendapatkan pekerjaan dan tanggung jawab yang lebih.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan serta kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat disampaikan adalah dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *job enlargement* mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja. Agar kepuasan dan kinerja pegawai dapat lebih baik lagi maka:

1. Ketika karyawan melaksanakan *job enlargement*, sebaiknya pimpinan juga mempertimbangkan kebijakan yang dijalankan sehingga ketika kebijakan ini dilaksanakan dapat memotivasi karyawan untuk berprestasi dalam bekerja, karena setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk peningkatan dan pengembangan karier.
2. Atasan sebaiknya harus menilai kinerja karyawan karena kepuasan karyawan belum tentu meningkatkan produktifitas kerja karyawan.
3. Saran untuk peneliti yang hendak meneliti masalah yang sama agar memasukan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan kerja misalnya dengan model yang sama, lakukan di lokasi dan waktu yang berbeda dan apabila dengan model yang berbeda bisa melihat kerangka teoretis yang tidak diacu, seperti kinerja kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dr.H.B. Siswanto, M.Si, 2012. Pengantar Manajemen, Jakarta: Bumi Aksara.
- [2] Ricky W. Griffin, 2004. Manajemen (jilid 1 edisi 7), Jakarta: Erlangga.
- [3] Bagyono, 2012. Teori dan Praktik Hotel Front Office, Bandung: Alfabeta.
- [4] Eddy Harjanto, 2008. Manajemen Operasi (edisi 3), Jakarta: Grasindo.
- [5] Husein Umar, 2005. Riset Sumber Daya Manusia, Jakarta: Gramedia.
- [6] Prof. Dr. Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta
- [7] V. Wiratna Sujarweni, 2014. Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Yuliani. 2013, Analisis Pengaruh *Job Enrichment* Dan *Job Enlargement* Terhadap Kinerja Karyawan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Karyawan : Study Kasus PT Ria Sarana Perdana Engineering. Diakses 5 Maret 2016, 18.45
- Diah Aryanti. 2014, Pengaruh Rotasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kependidikan : Studi Kasus Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Diakses 30 Maret 2016, 20.00
- Bonifacius Nugroho Anindhito. 2015, Pengaruh Job Enlargement Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerjadi Kantor Wilayah Djkn Bali Dan Nusa Tenggara Serta Kpknl Denpasar. Diakses 22 Juni 2016, 10:45
- Shakeela Saleem. 2012, The Impact Of Job Enrichment And Job Enlargement On Employee Satisfaction Keeping Employee Performance As Intervening Variable: A Correlational Study From Pakistan. Diakses 22 Juli 2016, 11:20
- Titis Melani. 2012, Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi"YAYASAN PHARMASI" Semarang). Diakses 22 Juni 2016, 15:00