

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOTEL MELATI
DI KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH**

**Nirza Marzuki Husien
Andrian Hady**

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Banjarmasin
Jalan Brigjend H. Hasan Basry No. 9-11 Kayu Tangi Banjarmasin

Abstract: The condition of the physical environment for employees who spend more time working in the room is quite affecting workers' job satisfaction, especially for beginners can be considered as a pride in itself. While the individual characteristics of a skill or ability that employees have considerable influence on job satisfaction, although greatly depending on the types of work the employee, if the job does not require expertise so much influence on job satisfaction was just a little. This study aims to analyze the influence of the working environment and the characteristics of individual job satisfaction of employees working in Jasmine Hotel in the Central Banjarmasin district. The analysis carried out on the opinion of non managerial employees 100 people randomly chosen. The results partially suggest that work environment variables and individual characteristics significantly influence employee job satisfaction Jasmine hotel in the district of Central Banjarmasin. While the results of the simultaneous study also showed a significant association between work environment and individual characteristics on job satisfaction of jasmine hotel employees in the Central District of Banjarmasin.

Kata kunci: lingkungan kerja, karakteristik individu, kepuasan kerja

PENDAHULUAN

Suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya akan selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya yang dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja adalah motivasi. Motivasi dipengaruhi oleh faktor dalam diri sendiri atau karakter individu dengan lingkungan kerja, sedangkan perilaku seseorang umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu, dengan demikian kebutuhan yang merupakan tujuan hidup dapat terpenuhi. Jika kebutuhan akan afiliasi mendesak, orang akan bersikap dan bertindak untuk membentuk orang lain yang membutuhkan, berusaha membina hubungan yang menyenangkan dan saling pengertian. Jika kebutuhan untuk berprestasi makin tinggi maka orang akan berusaha menetapkan suatu tujuan yang penuh tantan-

gan namun masih mungkin dicapai, serta melakukan pendekatan yang realistis terhadap risiko, dan bertanggung jawab atas penyelesaiannya (Anoraga, 1997, 160).

Sumber daya manusia adalah salah satu sumber daya dalam organisasi meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya serta satu-satunya sumber daya yang mempunyai rasio, rasa dan karsa. Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sehingga antara organisasi dan individu yang ada di dalamnya merupakan suatu talenta yang tak dapat dipisahkan.

Menurut Nitisemito (2000, 110) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang mempengaruhi di-

rinya dalam menjalankan tugas, seperti temperatur, kelembaban, polusi, udara, ventilasi penerangan, kegaduhan, kebisingan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat dan perlengkapan kerja. Lingkungan kerja dianggap penting karena para manajer perlu memahami sifat lingkungan kerja tempat berlangsungnya kegiatan yang diarahkan pada tujuan, dan mampu mengubah lingkungan itu, bila dirasa perlu guna menciptakan suasana yang lebih tepat bagi usaha dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Permasalahan lingkungan kerja pada hotel Melati di kecamatan Banjarmasin Tengah yang sering terjadi dan menjadi sorotan diantaranya adalah permasalahan temperatur, ventilasi, dan penerangan. Kondisi lingkungan tersebut pada dasarnya sangat ditentukan pada saat melakukan desain lingkungan yaitu memadukan keadaan alam, iklim, perubahan-perubahan di masa datang, serta kebutuhan akan *space* (ruangan). Sistem pengelolaan dan perawatan lingkungan kerja memiliki peranan penting dalam menjaga kondisi ini.

Faktor-faktor lingkungan kerja menurut Simamora (2000,83) kondisi lingkungan kerja pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua: (1) Lingkungan fisik atau tempat kerja: ventilasi, penerangan, tata letak, dan peralatan; dan (2) Kondisi psikososial atau perlakuan yang diterima: tempat kerja yang memudahkan interaksi sosial yang tercipta tersebut dapat berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan.

Karakteristik individu yang mencirikan antara satu orang dengan orang lain berbeda adalah karena masing-masing individu memiliki potensi dan kebutuhan yang berbeda. Oleh karena itu pihak manajemen dituntut untuk memahami perilaku individu agar selaras dengan tujuan organisasi. Karakteristik individu yang dibawa dalam lingkungan kerja akan berpengaruh terhadap kinerjanya, sedangkan prestasi kerja individu adalah dasar dari prestasi kerja organisasi. Permasalahan yang sering muncul di hotel Melati adalah banyaknya pegawai yang diterima bekerja tidak memiliki sikap dan kemampuan yang memadai, hal ini disebabkan karena rata-rata para pekerja di hotel Melati adalah pekerja dengan tingkat pen-

didikan yang rendah. Karyawan yang hanya lulusan SMU atau sederajat akan berbeda kemampuan bekerjanya dengan karyawan yang lulusan Diploma atau Strata Satu, dan sikap yang menonjol dalam diri tiap-tiap individu akan berpengaruh besar terhadap kesopanan dalam menghadapi para konsumen. Hal ini didasarkan oleh adanya pemikiran bahwa perbedaan dalam hal kemampuan dan sikap dalam melaksanakan pekerjaan akan berpengaruh terhadap kinerja individu (Gibson *et. al.*, 2000, 65).

Faktor karakteristik individu:

1. Kemampuan
Kemampuan seorang individu secara keseluruhan terdiri dari dua kemampuan, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan seorang individu untuk melakukan aktivitas-aktivitas mental tertentu yang berkaitan dengan penalaran (induktif/deduktif), kefasihan berekspresi, pemahaman lisan dan sebagainya.
2. Sikap
Sikap seseorang juga dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk merespon terhadap seseorang atau sesuatu yang ada di dalam lingkungannya dengan cara yang positif maupun negatif, dengan kata lain sikap seseorang akan tercermin dari kecenderungan perilakunya dalam menghadapi lingkungan yang berhubungan, seperti orang lain, bawahan, atasan atau lingkungan.
3. Keahlian
Keahlian adalah kompensasi yang berkaitan dengan pelaksanaan suatu tugas, umpamanya kearsipan dalam surat-surat dokumen, keahlian yang berhubungan dengan fisik meliputi koordinasi tubuh, stamina, kelenturan tubuh dan sebagainya.

Dalam kaitannya proses operasional suatu perusahaan atau instansi tampak jelas hubungan antara faktor manusia dalam interaksi dengan keenam faktor "M" yaitu: *Men, Money, Methode, Materials, Machines dan Market*. Manusia merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas serta kuantitas produk. Untuk memproduksi barang/jasa pertama diperoleh masukan berupa *raw material*, kemu-

dian dengan bantuan manusia, *raw material* diolah oleh sistem, dengan menggunakan teknologi (Hasibuan, 2000, 9).

Lingkungan kerja dan karakteristik individu merupakan suatu hal yang penting untuk melakukan kegiatan atau pekerjaan dengan memberikan yang terbaik dari dirinya baik waktu maupun tenaga demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, terlebih pada hotel yang dalam aktivitasnya untuk memberikan pelayanan jasa kepada penghuni tidak dapat lepas dari peran para pegawai yang melakukan aktivitasnya setiap hari. Oleh karena itu kemampuan manajer untuk memotivasi, mempengaruhi, mengarahkan dan berkomunikasi dengan bawahannya akan menentukan pelaksanaan kegiatan atau hasil kerja yang dicapai guna mencapai prestasi kerja yang optimal.

Dalam melaksanakan kegiatan dalam perusahaan, peranan manusia mempunyai andil yang sangat besar. Menurut Hardjana (2001, 25), Suatu bentuk usaha tanpa manusia tidaklah ada dan tidak dapat dibayangkan. Bagaimanapun sederhananya atau kompleksnya suatu bentuk usaha, manusialah menjadi intinya. Segala bentuk usaha akhirnya dapat disimpulkan sebagai bentuk gerak dari manusia oleh manusia. Menurut Handoko (2002, 4), "Keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia".

Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh seorang manajer dalam memotivasi karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerja tidak hanya tergantung pada besarnya gaji atau bonus semata, motivasi karyawan sendiri yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan karakteristik individu merupakan komponen yang mempengaruhi mereka dalam melakukan pekerjaan. Jadi peningkatan kepuasan kerja karyawan dapat dilakukan dengan menstimulasi aspek-aspek yang lain yang membuat dirinya melakukan tindakan mengarah pada peningkatan produktivitas kerja. Menurut Hasibuan (2000, 202) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan

kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Faktor-faktor kepuasan kerja: (1) Faktor psikologik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketenteraman dalam kerja, dan kehadiran; (2) Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya; (3) Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi. Jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya; dan (4) Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Karyawan dapat melaksanakan aktivitasnya dengan baik, sehingga dicapai prestasi kerja yang optimal, apabila didukung oleh suatu kondisi lingkungan kerja yang baik dan sesuai. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik dan sesuai apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Menurut Stoner dalam Sindoro (2002,419) mengatakan bahwa kondisi lingkungan kerja juga sangat menentukan prestasi kerja karena pada dasarnya karyawan itu bukan mesin yang tanpa hati, semakin tinggi kualitas seseorang maka akan semakin tinggi harapannya tentang kondisi lingkungan kerja yang baik. Lingkungan kerja yang dimaksudkan disini adalah lingkungan kerja fisik dan non fisik, seperti perilaku yang diterima manajemen dan lingkungan tempat kerja itu sendiri (*workplace*) antara lain fasilitas kerja dan keamanan. Keadaan lingkungan kerja yang cukup menentukan adanya kelancaran suatu pekerjaan. Apabila lingkungan kerja memungkinkan, maka para karyawan akan menjadikan tempat kerja merupakan suatu yang menyenangkan dalam melaksanakan aktivitas kerjanya, sehingga dapat mengurangi rasa le-

lah yang pada akhirnya akan dapat menimbulkan kepuasan terhadap pekerjaannya.

Dalam melaksanakan pekerjaannya seorang atau karakter setiap individu harus dapat menempatkan diri dan lingkungan kerjanya dengan baik sehingga akan mempengaruhi individu itu sendiri dapat mencapai kepuasan kerja yang diharapkan. Dalam dunia kerja, biasanya sikap seseorang berkaitan dengan pekerjaannya. Keterkaitan sikap dengan pekerjaan ini akan membuka jalan evaluatif positif atau negatif yang dipegang karyawan mengenai aspek-aspek dari lingkungan kerja mereka. Artinya setiap orang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapan terhadap masa depan. Menurut Suprihanto (2003,127), keterampilan adalah kompetensi yang berhubungan dengan tugas, seperti keterampilan mengoperasikan atau keterampilan berkomunikasi dengan jelas untuk tujuan dan misi kelompok. Dalam hal ini karakteristik individu ikut dapat menentukan keberhasilan optimal suatu kinerja pegawai dalam suatu organisasi.

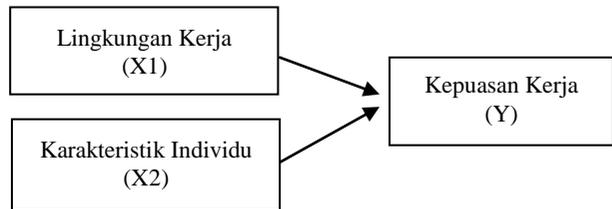
Berdasarkan latar belakang dan uraian teoritis di atas, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan hotel kelas melati di kecamatan Banjarmasin Tengah.
2. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan hotel di Banjarmasin.
3. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan hotel di Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Upaya penggalian informasi pengaruh lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Jenis Data dan Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan sumber data berasal dari data primer.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah keseluruhan para pegawai yang bekerja di hotel-hotel kelas melati di kecamatan Banjarmasin Tengah berdasarkan data dari Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda Dan Olah Raga Pemerintah Kota Banjarmasin, sebanyak 51 hotel kelas melati dan diperkirakan sebanyak 500 orang yang bekerja di hotel kelas melati tersebut.

Agar data yang diperoleh representatif maka besarnya sampel yang akan diambil harus ditentukan dan harus mencerminkan karakteristik populasi. Menurut Arikunto (2006, 120) apabila subyeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil seluruhnya sebagai sampelnya. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti dan sebagai sampel dalam penelitian ini karena populasinya lebih dari 100 orang maka dalam penelitian ini akan diambil 100 orang sebagai sampel.

Dengan dasar pendapat tersebut di atas maka sampel penelitian ini adalah sejumlah 100 orang karyawan non manajerial yang bekerja pada 13 hotel kelas melati. Sedangkan teknik penarikan sampelnya diambil secara acak dimana tiap hotel (13 hotel) diambil sebanyak 6 sampai 7 orang.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian ini terdiri atas variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), yakni: variabel bebas (X) adalah variabel yang nilainya mempengaruhi dari variabel yang lain, dalam hal ini variabel bebasnya yaitu (1) Lingkungan kerja (X₁) adalah kondisi fisik tempat

kerja di hotel kelas melati di Banjar Tengah, dengan indikator: temperatur ruangan, ventilasi udara, penerangan, kebersihan, alat dan perlengkapan kerja; dan (2) Karakteristik individu (X_2) adalah ciri kemampuan fisik dan kemampuan intelektual karyawan hotel melati, dengan indikator: daya tahan bekerja siang dan malam, jarang lelah, kecepatan dalam bekerja, pemahaman terhadap tugas/perintah, dan kemampuan memecahkan masalah.

Variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi variabel lain dalam penelitian ini adalah perasaan karyawan yang menyenangkan terhadap pekerjaan, hubungan kerja dan peluang karir di hotel melati Banjarmasin Tengah, dengan indikator: perasaan kecocokan terhadap pekerjaan, hubungan kerja yang menyenangkan dengan rekan kerja, dan kepercayaan kemungkinan peningkatan karir.

Teknik Analisis Data

1. Analisis regresi

Berdasarkan permasalahan dan hipotesis yang diajukan, alat teknis analisis statistika yang menggunakan analisis regresi linier multiple, sehingga teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana: Y	=	Kepuasan kerja
a	=	Konstata
b_1, b_2	=	Koefisien regresi
X_1	=	Lingkungan Kerja
X_2	=	Karakteristik Individu
e	=	variabel gangguan

Dari hasil pengolahan data dengan program *SPSS for windows versi 11.00* kemudian dilakukan analisis secara diskriptif dan pembuktian hipotesis, yaitu dengan menggunakan rumus hipotesis.

2. Uji serempak (Uji F)

Untuk menguji kebenaran hipotesis pertama digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian regresi secara keseluruhan dengan rumus hipotesis sebagai berikut: $H_0 : b_1 = b_2 = 0$; $H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$. Pengujian dengan uji F variansnya adalah dengan membandingkan F_{hitung} (F_h) dengan F_{tabel} (F_t) pada $\alpha = 0,05$ apabila hasil perhitungannya menunjukkan: $F_h \geq$

F_t , maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jika $F_h < F_t$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji koefisien regresi secara parsial guna mengetahui apakah variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat digunakan uji t. Rumusan hipotesis dengan menggunakan Uji t adalah sebagai berikut: $H_0 : b_1 = b_2 = 0$; $H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$. Pengujian dilakukan melalui uji t dengan membandingkan t_{hitung} (t_h) dengan t_{tabel} (t_t) pada $\alpha=0,5$. Apabila hasil perhitungan menunjukkan: $t_h \geq t_t$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jika $t_h \leq t_t$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Untuk membuktikan hipotesis pertama, yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh secara keseluruhan dihitung koefisien determinasi multiplanya (R^2). Jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan mendekati 1 (satu), maka semakin kuat model tersebut dapat menerangkan variabel tergantungnya. Kemudian dilakukan pengujian variansnya dengan uji f. Hipotesis diterima apabila titik lebih besar dari f_{tabel} ($f_h > f_t$) atau diperoleh nilai $p < 0,5$.

Untuk membuktikan hipotesis kedua, masing-masing koefisien regresinya diuji dengan uji t. Hasil uji t bermakna apabila diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_h > t_t$) atau diperoleh nilai $p < 0,05$. Untuk pengaruh yang dominan ditentukan oleh nilai p yang terkecil atau R^2 parsial yang terbesar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian diketahui bahwa: (1) mayoritas responden berusia antara 20 s.d. 35 tahun yaitu sebanyak 71 responden atau 71%; (2) mayoritas responden adalah pria yaitu 80 responden atau 80%; (3) mayoritas tingkat pendidikan responden adalah SLTA yaitu sebanyak 85 responden atau 85%; (4) mayoritas responden belum menikah yaitu sebanyak 56 responden atau 56%; dan (5) mayoritas responden bekerja antara 1 s.d. 5 tahun yaitu sebanyak 45 responden atau 45%.

Deskripsi data tabulasi adalah deskripsi dari variabel-variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang telah dikumpulkan diperoleh data dan informasi dari

jawaban yang diberikan responden atas pertanyaan yang telah diajukan yaitu:

1. Lingkungan kerja diketahui bahwa 52 responden atau 52% setuju bahwa temperatur (suhu udara) di tempat kerjanya nyaman, 51 responden atau 51% merasa keadaan ventilasi udara (keluar masuk udara) di tempat kerjanya baik, 55 responden atau 55% mengatakan bahwa penerangan di tempat kerjanya baik, 51 responden atau 51% merasa bahwa tempat kerjanya bersih, 40 responden atau 40% mengatakan bahwa kelengkapan kerja ditempat kerja mereka cukup baik.
2. Karakteristik individu diketahui bahwa 34 responden atau 34% tidak mampu untuk bekerja siang dan malam, 43 responden atau 43% sering mengalami kelelahan dalam bekerja, 51 responden atau 51% cukup cepat dalam bekerja, 45 responden atau 45% paham terhadap perintah yang diberikan, 52 responden atau 52% merasa cukup mudah dalam menyelesaikan permasalahan.
3. Kepuasan kerja diketahui bahwa 45 responden atau 45% merasa cocok dengan tempat kerjanya sekarang, 51 responden atau 51% merasa senang dengan rekan kerjanya, 38 responden atau 38% menga-

takan bahwa untuk kesempatan mendapatkan promosi ditempat kerjanya cukup baik.

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa semua variabel lingkungan kerja (X_1), karakteristik individu (X_2), mempunyai hubungan yang positif dengan Kepuasan Kerja (Y) artinya terdapat pengaruh antara lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan hotel melati di Kecamatan Banjarmasin Tengah.

Dari hasil pengolahan data di atas, dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,461 + 0,315 X_1 + 0,289 X_2$$

Hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa: (1) $b_1 = 0,265$, artinya variabel lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan hotel kelas melati sebesar 0,265; dan (2) $b_2 = 0,243$, artinya variabel karakteristik individu dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan hotel kelas melati sebesar 0,243.

Hipotesis 1

Bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, hipotesa ini diterima karena $t_h 2,530 > t_t 1,98$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, karena $P.value > \alpha = 0,05$, artinya bahwa variabel lingkungan kerja secara parsial berpengaruh

Tabel 1. Tabel Deskriptis Statistik

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Lingkungan	100	2,00	5,00	3,7840	0,64114
Karakteristik	100	1,40	5,00	3,1940	0,64225
Kepuasan	100	1,67	5,00	3,5768	0,76233
Valid N (listwise)	100				

Sumber: data olahan SPSS versi 17

Tabel 2. Hasil Persamaan Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,461	0,448		3,263	0,002
Lingkungan	0,315	0,125	0,265	2,530	0,013
Karakteristik	0,289	0,124	0,243	2,323	0,022

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data olahan SPSS Versi 17

ruh terhadap kepuasan kerja karyawan hotel Melati di kecamatan Banjarmasin Tengah

Hipotesis 2

Bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara karakteristik individu terhadap kepuasan kerja, hipotesa ini diterima karena $t_h 2,323 > t_t 1,98$, maka H_0 diolak dan H_a diterima, karena $P.value > \alpha = 0,05$, artinya bahwa variabel karakteristik individu secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan hotel Melati di kecamatan Banjarmasin Tengah.

Tabel 3 Anova^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11,109	2	5,554	11,606	0,000 ^a
Residual	46,424	97	0,479		
Total	57,533	99			

a. Predictors: (Constant), Karakteristik, Lingkungan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data olahan SPSS Versi 17

Hipotesis 3

Bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja, hipotesa ini diterima karena $F_h 11,606 > F_t 2,67$, $F_h \geq F_t$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, karena $P.value > \alpha = 0,05$, artinya bahwa variabel lingkungan kerja dan karakteristik individu secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan hotel Melati di kecamatan Banjarmasin Tengah.

Pembahasan Hasil Penelitian

Keadaan temperatur (suhu udara) tempat kerja di hotel kelas melati cukup baik karena ruang kerja karyawan sudah baik karena tidak ada skat antar ruang. Selain itu ketika karyawan membersihkan atau menata ruang kamar tidur tamu mereka secara tidak langsung juga menikmati ruangan yang ber AC sehingga membuat mereka juga senang bekerja di hotel kelas melati. Dimana menurut Nusyirwan dan Sanusi (1999) bahwa lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan, karena dengan lingkungan yang sesuai dan menyenangkan

serta cocok dengan budaya individu akan dapat memberikan dorongan kepada karyawan untuk bekerja lebih bersemangat, sehingga dengan lingkungan kerja yang menyenangkan tersebut karyawan dapat memiliki kinerja lebih baik.

Keadaan ventilasi udara (keluar masuk udara) tempat kerja di hotel kelas melati cukup baik karena karyawan saat bekerja membersihkan atau menata ruang kamar tidur tamu jendela dan pintu kamar selalu dibuka, hal ini secara tidak langsung membuat sirkulasi udara menjadi lebih baik, sehingga saat bekerja karyawan merasa nyaman.

Keadaan penerangan tempat kerja di hotel kelas melati cukup baik karena saat karyawan membersihkan kamar cahaya matahari dapat masuk dan membuat karyawan dapat bekerja dengan baik, ketika lampu mati hotel kelas melati juga menyediakan generator pembangkit listrik sehingga lampu tetap menyala walaupun listrik dari PLN padam, hal ini membuat karyawan dapat bekerja tanpa terganggu dengan listrik padam.

Keadaan tempat kerja di hotel kelas melati cukup bersih karena tiap karyawan bertanggung jawab membersihkan kamar tidur tamu dan lingkungan tempat kerjanya, hal ini membuat lingkungan kerja terasa nyaman dan karyawan betah bekerja di hotel tersebut.

Perlengkapan kerja di hotel kelas melati tidak terlalu berpengaruh, karena kebanyakan pekerjaan karyawan di hotel kelas melati menggunakan tangan seperti memasang seprai, gordena, dan selimut. Selain itu perlengkapan kerja di hotel kelas melati sudah memenuhi standar kebersihan seperti ketersediaan sapu, kain pel, dan ember. Hal ini membuat karyawan tidak memerlukan keahlian khusus dalam mengoperasikan alat dan perlengkapan kerja yang rumit, sehingga mereka dapat bekerja dengan kemampuan yang mereka miliki. Menurut Robbins, (1996) memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan atau pekerjaan mental ataupun fisik, bukan tergantung pada alat.

Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja para pekerja tersebut telah sesuai dengan pendapat dan penelitian Nusyirwan dan Sanusi (1999,87) serta Purnomosidhi (2000,10-11) ju-

ga melakukan penelitian tentang lingkungan kerja bahwa terdapat bukti yang kuat bahwa kinerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang terbentuk. Hal ini juga diperkuat dengan pendapat Nitisemito (2000), bahwa lingkungan kerja bagi pekerja adalah yang ada di lingkungan para pekerja yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas.

Karyawan hotel kelas melati tidak dapat bekerja siang dan malam, hal ini karena untuk bekerja siang dan malam diperlukan kemampuan fisik, karyawan hotel kelas melati kebanyakan baru lulus dari sekolah sehingga mereka belum mampu untuk bekerja siang dan malam, tetapi masalah ini dapat diatasi manajemen dengan sistem kerja *shipt* (gantian). Dengan adanya sistem *ship* ini membantu karyawan untuk tidak terlalu mengalami kelelahan dan perusahaan lebih mendapatkan tenaga yang lebih segar, tetapi yang perlu diwaspadai adalah jangan sampai terjadi salah menyalahkan antara karyawan yang bekerja malam dengan karyawan yang bekerja siang jika ada kesalahan, sehingga perlu kejelasan dalam pelimpahan tanggungjawab ketika terjadi pergantian atau estapet kerja. Sehingga dalam kebijakan *shift* dan kejelasan batas perpindahan tanggungjawab karyawan juga dilibatkan, sebagaimana dikemukakan Manulang (2001) untuk tercapainya tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan adanya kepuasan hati pada diri pekerja rasa partisipasi untuk mengembangkan pekerjaan dalam suatu aktivitas.

Karyawan hotel kelas melati mengalami kelelahan dalam bekerja, hal ini karena ketika mereka bekerja di *shift* pagi, mereka membersihkan kamar tidur tamu dan lingkungan hotel. Selain itu ketika terjadi perputaran *shift* kerja, jam istirahat mereka kurang dari 8 (delapan jam), sehingga sebenarnya diperlukan *shift* ekstra tambahan pada jam sepi pelayanan sehingga tidak perlu banyak karyawan pada *shift* tambahan tersebut. Hal ini penting karena selain untuk membantu memelihara stamina juga untuk menjamin produk kerjanya juga tetap bagus, dimana peran manajer sebagai penanggungjawab pekerjaan dimana menurut Handoko (2002), “Keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan kegiatan pendayaguna-

an sumber daya manusia”. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Stoner dalam Sindoro (2000), norma yang kuat akan mempengaruhi setiap tindakan karyawan, dan akan menjadikan setiap anggotanya sadar tentang apa yang harus diperbuat ketika mereka berada di bidang pekerjaannya.

Kecepatan bekerja karyawan di hotel kelas melati biasa saja artinya tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat, hal ini karena dalam bekerja karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan jam kerja yang diberikan oleh perusahaan, saat membersihkan kamar tidur tamu karyawan tidak mengalami gangguan dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan nyaman tidak terburu-buru dan tidak santai. Namun ketika dituntut untuk bekerja cepat ketika ada tamu yang akan masuk atau kamar yang nyambung/memperpanjang karyawan juga mampu bekerja cepat, artinya mereka mampu untuk beradaptasi dengan fluktuasi pekerjaan. Karena menurut Hardjana (2001), bagaimanapun sederhananya atau kompleksnya suatu bentuk usaha, manusialah menjadi intinya, segala bentuk usaha akhirnya dapat disimpulkan sebagai bentuk gerak dari manusia oleh manusia.

Karyawan hotel kelas melati paham dalam menjalankan perintah yang diberikan, hal ini karena pekerjaan yang diberikan tidak menuntut keahlian khusus, sehingga karyawan mudah menjalankan pekerjaannya masing-masing. Untuk pekerjaan-pekerjaan yang memerlukan keahlian pihak perusahaan menggunakan jasa perusahaan lain. Perbaikan fasilitas hotel seperti TV, AC, dan fasilitas-fasilitas lainnya perusahaan akan memanggil pihak lain untuk memperbaikinya. Dimana menurut Davis (1996) menyatakan “*ability is the capacity to perform the various task needed for given job*” (kemampuan merupakan kapasitas untuk melaksanakan berbagai tugas yang dibutuhkan untuk pekerjaan yang diberikan). Dengan kata lain pimpinan melihat tugas utama dan hanya membebaskan tugas utama itu saja kepada karyawan.

Dalam penyelesaian permasalahan di tempat kerja karyawan tidak mengalami kesulitan, karena permasalahan yang sering ter-

jadi lebih banyak dikarenakan oleh pihak tamu yang merusak fasilitas hotel dan peraturan yang dibuat oleh manajemen cukup jelas, sehingga permasalahan dapat diselesaikan dengan mudah. Jika terjadi masalah yang lebih besar maka penyelesaiannya dilakukan oleh pihak manajemen, sehingga karyawan tidak merasa terbebani dengan masalah yang terjadi dan mereka tetap dapat fokus pada pekerjaannya. Dimana menurut Davis (1996) menyatakan kapasitas yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Dalam pekerjaan karyawan di hotel kelas melati merasa cocok bekerja ditempatnya sekarang, karena pihak perusahaan tidak menuntut kemampuan bekerja yang khusus, tingkat pendidikan yang tinggi, dan batasan usia. Dengan kemampuan seadanya karyawan dapat bekerja dihotel kelas melati, tingkat pendidikan apa saja dapat bekerja di hotel kelas melati, dan tidak ada batasan usia untuk bekerja di hotel kelas melati. Hal ini membuat karyawan yang tidak mempunyai keahlian, dan tingkat pendidikan yang tinggi merasa nyaman bekerja, mereka tidak merasa minder dengan tingkat pendidikan mereka. Dimana hal ini sesuai dengan pendapat Greenberg dan Baron (2003) memberikan saran untuk mencegah ketidakpuasan dan meningkatkan kepuasan kerja antara lain mempertemukan orang dengan pekerjaan yang cocok dengan minatnya.

Dalam bekerja karyawan hotel kelas melati merasa senang dengan rekan sekerjanya, hal ini dikarenakan mereka merasa mempunyai latar belakang pendidikan yang sama, kemampuan yang tidak berbeda jauh, dan bahkan ada juga yang bertempat tinggal berdekatan. Karena mempunyai latar belakang pendidikan yang sama maka mereka dapat bekerja dengan nyaman karena sudah saling kenal sebelum bekerja di perusahaan, kemampuan mereka yang tidak berbeda jauh membuat mereka saling nyaman bekerja tanpa ada pertikaian karena perbedaan kemampuan. Selain itu tempat tinggal yang berdekatan membuat mereka dapat pergi dan pulang kerja bersama. Hal ini membuat hubungan kerja antar pegawai sangat erat, dimana menurut Gibson *et al* (1996) menyatakan kebutuhan adalah defisiensi atau

kekurangan yang dialami individu pada suatu waktu tertentu dan kekurangan tersebut dapat bersifat fisik (misalnya kebutuhan akan makan) bersifat psikologis (misalnya kebutuhan untuk beraktualisasi diri) atau bersifat sosiologis (misalnya kebutuhan untuk berinteraksi sosial).

Dalam bekerja karyawan hotel kelas melati tidak terlalu memperhitungkan kesempatan dalam memperoleh kedudukan atau promosi, hal ini karena jenjang karier di hotel kelas melati tidak terlalu panjang dan perbedaan tingkat upah yang tidak terlalu besar. Selain itu kesempatan kenaikan jabatan ditetapkan oleh pihak manajemen, kenaikan jabatan yang ditetapkan oleh pihak manajemen bukan berdasarkan lama bekerja, namun berdasarkan pengamatan dari pemilik atau pihak manajemen. Mereka senang dengan pekerjaannya sekarang, sehingga kenaikan jabatan bukan menjadi prioritas bekerja. Sehingga yang diperlukan adalah peran manajer untuk selalu memotivasi dengan cara mempelajari apa yang dibutuhkan karyawan sebagaimana pendapat Gibson *et al* (1996) motivasi mengarah pada tujuan atau hasil yang ingin dicapai oleh setiap karyawan dan dipandang sebagai kekuatan yang menariknya untuk melakukan.

PENUTUP

Simpulan

Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan hotel Melati di kecamatan Banjarmasin Tengah.

Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan hotel Melati di kecamatan Banjarmasin Tengah.

Secara simultan atau secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan hotel Melati di kecamatan Banjarmasin Tengah.

Saran

Untuk meningkatkan kinerja lingkungan kerja maka perusahaan harus melakukan perbaikan terhadap temperatur, ventilasi, pene-

rangan, dan kelengkapan kerja yang masih memerlukan perbaikan dan penambahan.

Untuk meningkatkan kinerja karakteristik individu maka perusahaan harus melakukan shift tambahan, memperhatikan kesehatan karyawan, meningkatkan kecepatan karyawan dalam bekerja dan membuat petunjuk operasional kerja sehingga lebih memberi kemudahan bagi karyawan dalam bekerja.

Karena variabel lingkungan kerja dan karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja maka perusahaan harus terus memperhatikan perkembangan kondisi kinerja kedua variable ini jika ingin meningkatkan kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji, 2000. *Manajemen Bisnis*. PT Rineka Cipta, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Gibson *et al*, 2000. *Organisasi*, Jilid 1 dan 2, alih bahasa Agus Dharma, Erlangga, Jakarta.
- Gitosudarmo, Indriyo dan Sudita, 2001. *Prinsip Dasar Manajemen*, Edisi 3, BPFE, Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta.
- Hardjana, Agus, 2001. *Training Sumber Daya Manusia yang Efektif*. Penerbit Kaniusius. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Haji Masagung, Jakarta.
- Heidjrachman dan Suad Husnan, 2002. *Manajemen Personalia*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Mahesa, Deewar, 2010. *Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Lama Kerja sebagai Variabel Moderating (Studi pada PT Coca Cola Amatil Indonesia (Central Java)*, Laporan Penelitian Universitas Diponegoro, Semarang.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan Pertama, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Manulang, M., 2001. *Dasar-dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nitisemito, Alex S., 2000. *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Cetakan Sembilan, Edisi Ketiga, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sanusi, Anwar, 2003. *Metodologi Penelitian Praktis untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Penerbit Buntara Media. Malang.
- Siagian, P. Sondang, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesembilan. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Simamora, H., 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Stoner, JAF, Freeman, RE & Gilbert, Jr., 2000. *Manajemen*. Edisi Bahasa Indonesia, Alih Bahasa Alexander Sindoro, Prenhallindo Jakarta.
- Sugiono, 2004. *Statistik Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Jakarta.
- Suprihanto, John, 2003. *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengembangan Karyawan*, Edisi Pertama, Penerbit BPFE UGM, Yogyakarta.
- Tirtorini, Theodora Raden, 2001. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT TELKOM Cabang Boyolali*, Laporan Penelitian Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Wibowo, Dian Handi, 2007. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang*, Laporan Penelitian Universitas Merdeka, Malang.