

**PENGARUH REMUNERASI DAN TINGKAT PENDIDIKAN KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
(Studi Kasus Pada Hotel Saka)**

Syuhada<sup>1</sup>, Rahim Matondang<sup>2</sup>, Suwito<sup>3</sup>

**Abstrak**

Ketika perusahaan mampu untuk mengelola setiap sumber daya manusia yang dimilikinya, maka salah satu keunggulan kompetitif telah dimiliki oleh perusahaan. Namun sebaliknya jika perusahaan tidak mampu mengelola dengan baik maka perusahaan akan menghadapi permasalahan baru yang akan sangat sulit nantinya bagi perusahaan mencapai tujuannya. Kemampuan perusahaan dalam memaksimalkan sumber daya manusia akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan yang secara umum dapat digambarkan dengan peningkatan pendapatan bagi perusahaan secara terus menerus dan menjadikan perusahaan terus mengalami perkembangan yang sangat pesat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui remunerasi yang diterima karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan. Untuk mengetahui tingkat pendidikan karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan. Untuk mengetahui remunerasi karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel Untuk mengetahui tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel. Dimana sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Data diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, dan data harus memenuhi unsur uji asumsi klasik. Selanjutnya dilakukan uji analisa data dengan menggunakan analisis jalur (path analysis), dan koefisien determinasi.

**Kata kunci :** *Remunerasi, Tingkat Pendidikan, Kepuasan Kerja*

**PENDAHULUAN**

Setiap manajemen akan berusaha mencapai tujuannya untuk terus beroperasi sepanjang tahun akan berusaha memaksimalkan sumber daya yang dimilikinya. Salah satu hal yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan mengelola tenaga kerja yang dimilikinya. Mengelola tenaga kerja yang dimiliki oleh perusahaan secara baik dan maksimal merupakan hal yang sangat penting perusahaan untuk mencapai tujuannya. Ketika perusahaan mampu untuk mengelola setiap sumber daya manusia yang dimilikinya, maka salah satu keunggulan kompetitif telah dimiliki oleh perusahaan. Namun sebaliknya jika perusahaan tidak mampu mengelola dengan baik maka perusahaan akan menghadapi permasalahan baru yang akan sangat sulit nantinya bagi perusahaan mencapai tujuannya. Kemampuan perusahaan dalam memaksimalkan sumber daya manusia akan

---

<sup>1</sup> Alumnus Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Sumatera Utara Medan

<sup>2</sup> Dosen Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan

<sup>3</sup> Dosen Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan

berdampak pada peningkatan kinerja karyawan yang secara umum dapat digambarkan dengan peningkatan pendapatan bagi perusahaan secara terus menerus dan menjadikan perusahaan terus mengalami perkembangan yang sangat pesat. Kepuasan karyawan dalam bekerja akan menciptakan kinerja yang baik bagi karyawan, dengan demikian akan membuat kinerja yang baik pula bagi perusahaan. Dan sudah tentu perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang maksimal dari peningkatan kinerja tersebut.

Banyak hotel berbintang di Kota Medan, diantaranya adalah hotel berbintang 3 seperti Hotel Saka, Hotel Antares, Hotel Kanaya dan hotel lainnya. Saat ini persaingan hotel bintang 3 di Medan semakin sengit, setiap hotel berusaha untuk melakukan kegiatan yang dapat mempertahankan agar kondisi perusahaan tetap berjalan dengan baik. Tingkat persaingan yang ketat tersebut menjadikan tingkat hunian hotel-hotel tersebut mengalami fluktuatif, dimana tingkat hunian tidak pernah lebih dari 80% dari total kamar yang tersedia, kecuali pada bulan Juni 2014. Untuk memberikan gambaran yang jelas sehubungan dengan kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan data tingkat hunian kamar pada Hotel Saka Medan dapat dilihat seperti pada tabel berikut ini:

Tabel Data Tingkat Kunjungan Tamu  
Untuk Bulan Januari 2013 s/d Desember 2015  
Hotel Saka Medan

No	Bulan	Kamar Tersedia (Unit)			Kamar Terpakai (Unit)			Rata-Rata Tingkat Hunian kamar (%)		
		2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
1	Januari	108	108	108	90	84	80	83.33	77.78	45.43
2	Februari	108	108	108	77	62	63	71.30	57.41	36.00
3	Maret	108	108	108	84	90	79	77.78	83.33	45.14
4	April	108	108	108	75	85	77	69.44	78.70	41.46
5	Mei	108	108	108	73	70	72	67.59	64.81	38.75
6	Juni	108	108	108	103	100	101	95.37	92.59	76.86
7	Juli	108	108	108	63	68	63	58.33	62.96	36.00
8	Agustus	108	108	108	80	84	72	74.07	77.78	38.75
9	September	108	108	108	72	68	62	66.67	62.96	33.33
10	Oktober	108	108	108	57	55	59	52.78	50.93	31.98
11	November	108	108	108	80	82	64	74.07	75.93	36.29
12	Desember	108	108	108	101	99	87	93.52	91.67	58.27

Sumber: Hotel Saka, 2016

Tabel ini menunjukkan bahwa tingkat hunian dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 mengalami trend penurunan. Walaupun pada beberapa bulan terdapat peningkatan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Namun demikian, hotel tersebut dapat dikatakan masih mampu untuk bersaing dengan hotel-hotel lainnya di Kota Medan.

Hal lainnya yang dapat dinilai untuk menunjukkan kinerja yang masih kurang baik, akibat dari rasa puas kerja yang dirasakan oleh karyawan ini dapat dilihat dengan banyaknya keluhan para tamu yang diterima oleh pihak hotel secara lisan maupun tulisan, seperti waktu pelayanan yang sangat lambat, tutur kata yang tidak ramah, penampilan yang dinilai kurang rapi, dan banyak lagi alasan-alasan lain yang membuat para tamu tidak merasa nyaman setelah menginap di hotel. Dalam kehidupan bersosial biasanya penghasilan akan secara langsung mencerminkan status dari karyawan tersebut. Tetapi dari sisi perusahaan pasti mengharapkan agar remunerasi yang dibayarkan kepada karyawannya tersebut dapat memperoleh imbalan prestasi kerja yang lebih besar dari karyawan. Biasanya perusahaan juga akan memberikan remunerasi ataupun penggajian dengan menyesuaikan dari tingkat pendidikan dan juga jabatan yang ditawarkan kepada calon karyawannya. Pemberian remunerasi ataupun biasanya meliputi pemberian gaji dan upah, pemberian tunjangan dan lainnya. Hal ini memberikan gambaran, remunerasi yang tinggi menciptakan kinerja karyawan yang baik, sebab kepuasan karyawan dalam bekerja semakin baik. Bahwa gaji yang diterima oleh karyawan Hotel dikategorikan masih minim karena masih jauh dari nilai UMP Kota Medan yang menunjukkan upah minimum adalah Rp. 2.980.000/bln, dan jumlah pegawai sebesar 226 orang. Karyawan juga tidak mendapatkan bonus ataupun insentif dari perusahaan. Karyawan hanya diberikan tambahan berupa Jamsostek, Tunjangan Hari Raya dan dana lembur yang dihitung secara perjamnya yaitu sebesar Rp8.000/jam. Selain faktor tersebut, hal lain yang perlu untuk dipertimbangkan dalam mempengaruhi kepuasan karyawan bekerja, diantaranya adalah tingkat pendidikan yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan akan semakin baik biasanya kinerja yang ditunjukkannya, kinerja yang tinggi tersebut menyebabkan rasa puas pada diri karyawan. Ketika tingkat pendidikan karyawan semakin tinggi, maka kemampuan karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya akan semakin baik, dengan demikian karyawan akan menunjukkan rasa puas yang tinggi pula. Pada umumnya pendidikan karyawan hotel secara rata-rata sama.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasional, yaitu mengkaji hubungan antar variabel. Penelitian korelasional bertujuan mengungkap hubungan antar variabel, faktor apa yang terjadi sebelum atau bersama-sama tanpa adanya intervensi. Penelitian korelasi atau korelasional adalah suatu penelitian

untuk mengetahui hubungan dan tingkat antar dua variabel atau lebih tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut sehingga tidak terdapat manipulasi variabel (Fraenkel dan Wallen, 2008).

Pada penelitian ini, terdapat 2 (dua) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat yang dapat dijelaskan sebagai berikut seperti pada Tabel.

Tabel Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Remunerasi (X <sub>1</sub> )	Imbalan atau balas jasa yang diberikan kepada tenaga kerja atau pegawai sebagai akibat dari prestasi yang telah diberikannya dalam rangka mencapai tujuan organisasi	1. Gaji 2. Honorarium 3. Tunjangan 4. Insentif 5. Bonus 6. Pesangon 7. Pensiun
2	Tingkat Pendidikan (X <sub>2</sub> )	Perwujudan proses pembelajaran di sekolah sebagai penyelenggara formal dan mendapatkan ijazah formal	1. < SMA 2. SMA 3. S=1 4. > S=1
3	Kepuasan Karyawan (Y)	Suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima	1. Pekerjaan itu sendiri 2. Gaji/Upah 3. Promosi 4. Pengawasan

Sumber: dari berbagai sumber, 2016

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Kriyantono (2007) menyatakan bahwa dalam suatu penelitian, agar data yang terkumpul valid, maka instrumen pengumpulan data harus baik, karena instrumen pengumpulan data merupakan alat bantu dalam mengumpulkan data. Oleh karena itu, perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Validitas konstruk merupakan salah satu ukuran validitas sebuah kuesioner.

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu atribut dikatakan valid jika nilai (r hitung) lebih besar dari r-Tabel (Sugiyono, 2004). Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil validitas dari setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada besarnya angka yang terdapat pada kolom Corrected Item Total Correlation. Analisis ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Pengujian menggunakan dua sisi dengan taraf signifikansi 0.05. Kriteria pengujian sebagai berikut:

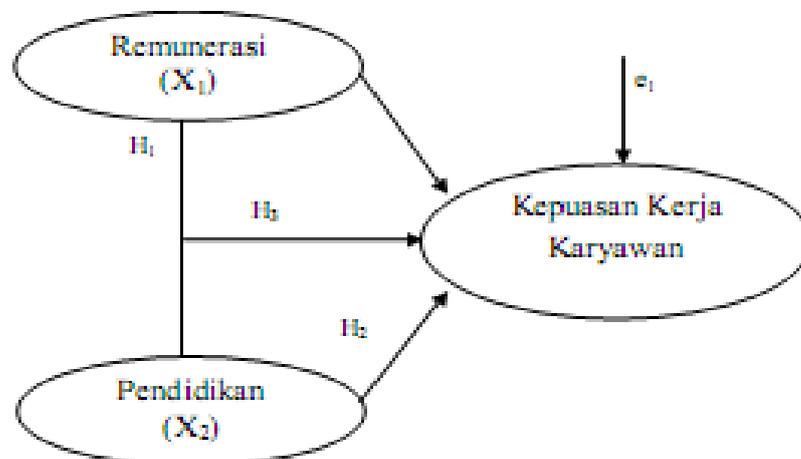
1. Jika  $r_{hitung} \geq r_{Tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0.05) maka instrumen item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika  $r_{hitung} < r_{Tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0.05) maka instrumen item-item pertanyaan berkorelasi tidak signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

### Uji Reliabilitas

Keandalan (reliabilitas) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut bebas dari kesalahan dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrument. Dengan kata lain, keandalan suatu pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi dimana instrument mengukur konsep dan membantu menilai ketepatan sebuah pengukuran (Sekaran, 2006). Metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini adalah dengan menggunakan metode cronbach's alpha  $> 0,6$ . Untuk menghitung Cronbach Alpha dapat digunakan rumus berikut ini:

Kerangka berpikir dalam penelitian ini diterjemahkan dalam kerangka konseptual. Sumber dari kerangka pemikiran ini adalah berdasarkan kajian teoritis dan latar belakang permasalahan yang bertujuan untuk membahas dan menjelaskan mengenai pengaruh faktor tingkat pendidikan dan remunerasi para karyawan hotel saka terhadap pelayanan para karyawan hotel saka terhadap para pelanggan hotel saka. Dari kerangka pemikiran ini akan dilihat faktor apa yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan para karyawan hotel Saka jika ditinjau dari faktor tingkat pendidikan dan remunerasi.

Dengan demikian secara sederhana kerangka pemikiran konseptual penelitian dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar Kerangka Konseptual Penelitian

HO 1 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Remunerasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Saka Medan.

Ha 1 : Terdapat pengaruh yang signifikan Remunerasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Saka Medan

HO 2 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Pendidikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Saka Medan

Ha 2 : Terdapat pengaruh yang signifikan Pendidikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Saka Medan.

HO 3 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Remunerasi dan Pendidikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Ha 3 : Terdapat pengaruh yang signifikan Remunerasi dan Pendidikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengaruh Remunerasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Remunerasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di hotel saka Medan. Besarnya pengaruh Remunerasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan adalah sebesar 0.334. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketika karyawan menerima remunerasi yang besar, akan membuat karyawan nyaman untuk bekerja tanpa memikirkan permasalahan-permasalahan yang dapat mengganggu kerjanya di hotel, sehingga karyawan tersebut akan dapat bekerja dengan cara maksimal yang akhirnya akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

### **Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan hotel saka Medan. Besarnya pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan adalah sebesar 0.357. Hasil penelitian ini menunjukkan kepada kita bahwa dengan tingkat pendidikan yang tinggi akan menjadikan seorang karyawan akan bekerja dengan baik, artinya dengan pengetahuan yang dimilikinya akan menjadikan karyawan lebih mudah untuk menyelesaikan setiap pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Karyawan tersebut tidak akan menemukan kesulitan yang berarti dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang ada. Tingkat pendidikan yang

tinggi akan menjadikan karyawan lebih mudah untuk menyesuaikan diri dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada penjelasan-penjelasan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh Remunerasi terhadap Kepuasan kerja karyawan di hotel Saka Medan. Semakin besar remunerasi yang perusahaan berikan, maka akan semakin baik Kepuasan kerja karyawan.
2. Terdapat pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepuasan kerja karyawan di hotel Saka Medan. Semakin tinggi tingkat pendidikan mereka, semakin mereka mengetahui terhadap tugas pokok dan fungsinya, sehingga semakin baik Kepuasan kerja karyawan
3. Terdapat pengaruh Remunerasi dan Pendidikan terhadap Kepuasan kerja karyawan di hotel Saka Medan. Kemampuan Remunerasi dan Pendidikan dalam menjelaskan Kepuasan kerja karyawan di hotel Saka Medan adalah sebesar 60.5% sedangkan sisanya 39.5% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

Berdasarkan pada penjelasan-penjelasan sebelumnya, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Remunerasi yang diberikan kepada setiap karyawan seharusnya diberikan berdasarkan pada tingkat kinerja karyawan itu sendiri. Dengan demikian karyawan yang bekerja dengan tingkat kinerja yang tinggi akan mendapatkan remunerasi yang tinggi pula dan sebaliknya. Sehingga karyawan yang malas dan memiliki tingkat kinerja yang buruk akan berusaha untuk memperbaiki kinerjanya. Dengan kata lain bagi karyawan yang memiliki prestasi yang baik dengan memberikan pelayanan secara prima kepada tamu, maka akan diberikan penghargaan, dan penghargaan akan diberikan setiap akhir tahun ketika diketahui bahwa target yang diinginkan oleh perusahaan telah tercapai. Sebaiknya pimpinan perusahaan dalam meningkatkan tingkat pendidikan karyawan melakukan suatu program dimana setiap karyawan potensial dan memiliki kemampuan dari seluruh sisi yang dibutuhkan oleh manajemen perusahaan mendapatkan promosi dengan cara disekolahkan. Tidak hanya menjalankan program pendidikan dan pelatihan dengan melibatkan pihak ketiga saja, tetapi ada keinginan yang baik untuk meningkatkan tingkat pendidikan karyawan secara formal.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Buchori, (1994), Pendidikan Dalam Pembangunan, IKIP Muhammadiyah Jakarta Press, Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. (2001), Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Kriyantono, Rachmat (2007), Teknik Praktis Riset Komunikasi, Penerbit Kencana, Jakarta
- Lies Indriyatni (2009), "Analisis Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Perawat Dengan Kepuasan Kerja Sebagai
- Mathis, Robert L dan Jackson, H. John (2000), Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit PT Salemba Empat Patria, Jakarta
- Panggabean, Mutiara S (2004), Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Samsudin, Sadili (2006), Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke-1, Penerbit Pustaka Setia, Bandung
- Simamora, Bilson (2002), Aura Merek: 7 Langkah Membangun Merek Yang Kuat, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Bandung
- Simamora, Henry (2004), Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi III, Penerbit STIE YPKN, Jakarta
- Sekaran, Uma (2003), Research Methods for Business: A Skill Building Approach, New York-USA: John Wiley and Son, Inc.
- Sopiah (2008), Perilaku Organisasi, Penerbit Andi, Jakarta.
- Sugiyono (2004), Metode Penelitian Bisnis: Penerbit CV Alfabeta, Bandung
- Veithzal, Rivai (2004), Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta