**PENGARUH KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI BILIQUE HOTEL BANDUNG**

*The Influence of leadership, environment and competency to Bilique Hotel employee satisfaction*

**JODI MUHAMMAD PURNOMO**

**NPM. 138020038**

*ABSTRACT*

*The purpose of this study was to obtain empirical evidence about the influence of leadership, environmental, competency and work on job satisfaction and its implication on competency in Bilique Hotel Bandung. The result of this study was expected could contribute the development of management knowledge, especially for the management of education and management of human resources. For similiar educational institution and practitioners, the expected results of this research also can provide useful information about the leadership, work environment, competency and job satisfaction.*

*The study was conducted at Billique Hotel Bandung. The unit of observation in this study were the employees. Researcher use the approach of quantitative research methods. For the type of research, the resercher was used descriptive research in the verificatife form. For testing the hipotesis of research, the researcher used the method of statistical analysis path.*

*The technique of collecting data which used was interview with using questionnaire and accompanied with observation technique. The progress of collecting data in field was held in the year of 2015. The research result show that leadership, work environment, competency and job satisfaction generally was good. The research result show that partially, leadership influence amount of 4,66%, while work environment influence amount of 49,6% and competency influence amount of 0,808%. Simultaneously the influence amount of 55,6% at job satisfaction. Partially can be known that work environment have point amount of 49,6% more influence job satisfaction at Bilique Hotel Bandung, than variable of leadership and competency.*

*Keyword : leadership environment competency & satisfaction*

**I. PENDAHULUAN**

Industri perhotelan merupakan industri yang mempunyai peranan yang strategis dalam penyediaan lapangan pekerjaan, keberhasilan suatu industri perhotelan tidak terlepas dari cara pengelolaan yang sesuai dengan kondisi dan situasi organisasi serta segala peran dan fungsi.

Keberhasilan dalam usaha perhotelan tersebut ditentukan oleh berbagai macam faktor diantaranya adalah kepemimpinan manajer hotel, dorongan atau motivasi dari pengelola hotel, kompensasi yang diterima dari pegawai yang terlibat dalam pengelolaan hotel, kompetensi pengelola hotel, budaya organisasi di hotel, suasana lingkungan kerja, kinerja bagian administrasi hotel, prasarana, dan kepuasan kerja pegawai hotel Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dari segi daya fisik maupun segi daya pikir.

Kompetensi merupakan hal yang paling dibutuhkan dalam bidang usaha perhotelan, karena dengan adanya kompetensi perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

**II. LANDASAN TEORI**

**1. Manajemen**

Manajemen memiliki hubungan yang erat dengan Organisasi, sebelum membahas mengenai organisasi peneliti akan mengungkapkan definisi manajemen menurut para ahli sebagai berikut :

1. Menurut Stoner, yang dikutip dalam buku Perencanaan& Pengambilan Keputusan (2003) Manajemen adalah proses dalam membuat perencanaan,pengorganisasian,mengendalikandan memimpin berbagai usaha dari anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran.
2. Pengertian Manajemen Menurut Mary Parker Follet yang dikutip oleh Handoko (2000:8) adalah sebuah seni (*management is an art*). Setiap pekerjaan dapat diselesaikan melalui orang lain.
3. George R. Terry dalam buku Prinsip Prinsip Manajemen (2000) Mengemukakan Pengertian Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni. Manajemen merupakan suatu wadah dalam ilmu pengetahuan, sehingga dapat dibuktikan kebenarannya secara umum.

**2. Pengertian Organisasi** Manusia adalah mahluk sosial dan hidup berkelompok, dari pola hidup berkelompok tersebut terbentuklah suatu sistem yang disebut organisasi dan berikut adalah pemahaman tentang definisi organisasi yang diterangkan oleh para ahli, diantaranya sebagai berikut :

1. Pengertian Organisasi Menurut Max Weber adalah Suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu.
2. Menurut Chester Barnard, Pengertian Organisasi dalam buku *Managemen Theorist : Chester Barnard’s Theorist of Management* (2009) ialah suatu sistem dari aktiva-aktiva orang yang teroordinasikan secara sadar atau kekuatan-kekuatan yang terdiri dari dua orang atau lebih. **3.Manajemen Sumber Daya Manusia**

Berikut adalah pemahaman tentang definisi manajemen sumber daya manusia yang diterangkan oleh para ahli, diantaranya sebagai berikut :

Menurut Hasibuan (2000: 10) ; Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

**4. Fungsi operasional dan kegiatan MSDM**

Fungsi operasional dalam Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan basic (dasar) pelaksanaan proses MSDM yang efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

**5.** **Sasaran Manajemen SDM**

Seperti yang telah diketahui sebelumnya salah satu peran manajemen adalah untuk memberdayakan sumber daya manusia yan dimiliki secara maksimal demi tercapainya tujuan organisasi.

**6.** **Kepemimpinan**

Pemimpin merupakan sosok yang paling bertanggung jawab dalam organisasi, oleh karena itu pemimpin harus mampu melihat situasi atau kondisi organisasi yang dipimpinya, selain itu pemimpin juga harus mampu mengatasi masalah dan kelemahan yang ada didalam organisasi, juga dapat memberikan alternatif jika ada perubahan secara tiba-tiba, mampu memilih, memutuskan, dan memberikan saran dalam waktu yang tepat.

7. **Teori Kepemimpinan**

Menurut Robbins (2008 : 433) ada tiga teori yang menjelaskan kepemimpinan dimulai dari teori sifat atau karakter, teori perilaku, dan teori situasional.

**8.Dimensi-dimensi Kepemimpinan**

David G Bowers dan Stanley E Seashore dalam Purwanto (2004:29) menyebutkan empat dimensi pokok dari struktur fundamental kepemimpinan, yaitu:

1. Bantuan (support), yaitu tingkah laku yang memperbesar perasaan berharga seseorang dan dianggap penting

2. Kemudahan interaksi, yaitu tingkah laku yang memberanikan anggota-anggota kelompok untuk mengembangkan hubungan yang saling menyenangkan

3. Pengutamaan tujuan, yaitu tingkah laku yang merangsang antusiasme bagi penemuan tujuan kelompok mengenai penccapaian prestasi yang baik

4. Kemudahan bekerja, yaitu tingkah laku yang membantu pencapaian tujuan dengan kegiatan-kegiatan seperti penetapan waktu, pengkoordinasian, penyediaan sumber-sumber dan bantuan teknis.

**9. Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat perlu untuk diperhatikan, karena lingkungan kerja akan berpengaruh langsung terhadap para karyawan.

berikut definisi lingkungan kerja menurut para ahli :

1. Pengertian lingkungan kerja menurut Basuki dan Susilowati (2005:40) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang di dalam melaksanakan aktivitasnya.

2. Menurut Robbins (2003:86) lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan-kekuatan diluar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus.

**10.** **Teori Lingkungan Kerja**

Menurut Mardiana (2005) “Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari”. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal.

**11. Dimensi Lingkungan Kerja**

Menurut Nawawi (2001) Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugasyang dibebankan, misalnya :

1. Penerangan.
2. Suhu udara.
3. Ruang gerak.
4. Keamanan.
5. Kebersihan.
6. Musik.

Beberapa macam lingkungan kerja yang bersifat non fisik menurut Wursanto (2009) disebutkan yaitu :

1) adanya perasaan aman dari para pegawai dalam menjalankan tugasnya,

2) adanya loyalitas yang bersifat dua dimensi,

3) adanya perasaan puas di kalangan pegawai”.

**12. Kompetensi**

Kompetensi menurut Spencer Dan Spencer dalam Palan (2007) adalah sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan.

**13. Teori Kompetensi**

Kinerja organisasi jelas mencakup kinerja anggota organisasi. Karena itu kesuksesan kerja pada masing-masing anggota organisasi menjadi penting bagi tercapainya keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan tertentu. Dalam konteks ini, David McClelland (dalam Martin, 2002:151) mengatakan :

Ada sesuatu karakteristik dasar yang lebih penting dalam memprediksikan kesuksesan kerja. Sesuatu itu, lebih berharga daripada kecerdasan akademik. Dan, sesuatu itu dapat ditentukan dengan akurat, dapat menjadi titik penentu (critical factor) pembeda antara seorang star performer dan seorang dead wood.

**14. Dimensi Kompetensi**

Berasarkan pendapat Spencer and Spencer (1993:9-11) yang mengatakan terdapat lima karakteristik kompetensi sebagai berikut :

1. Dimensi Motives.

Motif merupakan suatu kondisi dalam diri individu yang mendorong, mengarahkan serta menentukan hasil yang diperoleh dalam mencapai tujuan untuk serangkaian kegiatan yang dilakukannya.

1. Dimensi Traits.

Spencer and Spencer (1993: 10), mengemukakan bahwa watak merupakan karakteristik mental seseorang dan konsistensi respon terhadap rangsangan, tekanan, situasi atau informasi.

1. Dimensi Self-Concept.

Spencer and Spencer (1993: 10) mengatakan bahwa konsep diri merupakan gambaran tentang nilai luhur, yang dijunjung tinggi seseorang, serta bayangan diri atau sikap terhadap sesuatu yang ideal, dicita-citakan yang diwujudkan dalam pekerjaan dan kehidupannya.

4. Dimensi Knowledge

Pengertian antara ilmu pengetahuan dan pengetahuan seringkali kabur. Tapi, umumnya di kalangan ilmuwan maupun para filsuf terdapat kesepakatan bahwa ilmu adalah suatu kumpulan pengetahuan sistematis. Demikian lazim perumusan demikian itu sehingga pengertian ilmu sebagai aktivitas dan metode tampak terselubung dan kurang dikenal. Dalam hal ini, Spencer and Spencer (1993: 10) mengatakan bahwa pengetahuan merupakan kemampuan seseorang yang terbentuk dari informasi yang dimiliki dalam bidang kajian tersebut.

5. Dimensi Skills.

Spencer and Spencer (1993: 11) mengatakan bahwa keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu pekerjaan fisik maupun mental.

**15. Kepuasan Kerja**

Steve M. Jex (2002:131) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai “*tingkat afeksi positif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan.*” Bagi Jex, kepuasan kerja melulu berkaitan dengan sikap pekerja atas pekerjaannya. Sikap tersebut berlangsung dalam aspek kognitif dan perilaku.

**16. Teori Kepuasan Kerja**

Menurut Anwar Perabu (2006) Tentang teori tentang kepuasan kerja yang cukup dikenal adalah:

1. Teori Ketidaksesuaian (Discrepancy theory)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan.

2. Teori Keadilan (Equity theory)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas., tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (equity)dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja.

3. Teori dua faktor (Two factor theory)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda.

**17.Dimensi Kepuasan Kerja**

Nelson and Quick   (2006) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi 5 dimensi  spesifik dari pekerjaan yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, supervisi dan rekan kerja**.**

1. Pekerjaan adalah sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh seseorang, selain itu pekerjaan adalah sumber mata pencaharian bagi seseorang untuk dapat bertahan hidup.

2. Gaji : sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa diangap sebagai hal yang pantas dibandingkan dengen orang lain di dalam organisasi.

3. Promosi merupakan factor yang berhubungan dengan ada atau tidaknya kesempatan memperoleh peningkatan karier selama bekwerja.

4. Supervise merupakan kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan prilaku kepada bawahan yang mengalami permasalahan dalam pekerjaan.

5. Rekan Kerja merupakan tungakat dimana rekan kerja yang pandai dan mendukung secara social merupakan factor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dan atsannya dan dengan pegawai lainnya baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaan.

**18**.**hubungankepemimpinan dengan kompetensi**

Menurutahli **Spencer** dan Kazanas (1993) terdapat kompetensi kepemimpinan secara umum yang dapat berlaku atau dipilah menurut jenjang, fungsi, atau bidang, yaitu kompetensi berupa : result orientation, influence, initiative, flexibility, concern for quality, technical expertise, analytical thinking, conceptual thinking, team work, service orientation, interpersonal awareness, relationship building, cross cultural sensitivity, strategic thinking, entrepreneurial orientation, building organizational commitment,danempowering others, develiping others.

Kompetensi-kompetensi tersebut pada umumnya merupakan kompetensi jabatan manajerial yang diperlukan hampir dalam semua posisi manajerial.

**19.hubungan kepemimpinan dengan lingkungan kerja**

Menurut Harvey dan Brown, dalam Cahyono, (2005) perubahan lingkungan dan tehnologi yang cepat meningkatkan kompleksitas tantangan yang dihadapi oleh organisasi, hal ini memunculkan kebutuhan organisasi terhadap pemimpin yang dapat mengarahkan dan mengembangkan usaha-usaha bawahan dengan kekuasaan yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi dalam membangun organisasi menuju hight performance.

**20.hubungan kompetensi dengan lingkungan kerja** Menurut Achamd Amins (2009) kinerja pada dasarnya ditentukan tiga hal, yaitu : 1). Kompetensi, 2). Keinginan, 3). Lingkungan Kerja. Dengan kata lain dapat dinyatakan kinerja merupakan hasil kerja baik kuantitas maupun kualitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang menjadi tanggung jawabnya.

**21.pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja**

Menurut Sanjaya (2012) bahwa kompensasi, penempatan, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan karakteristik pekerjaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja.

**21.** **pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja** Kompetensi merupakan karakteristik dasar seorang pekerja yang menggunakan bagian kepribadiannya yang paling dalam dan dapat mempengaruhi perilakunya ketika ia menghadapi pekerjaan yang akhirnya mempengaruhi kemampuan untuk meningkatkan prestasi kerjanya.Sedangkan kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan enak dan tidak enak dimana karyawan menemukan suasana kerja mereka. Apabila seorang karyawan memiliki tingkat kompetensi yang tinggi maka akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pula, karena dengan memiliki kompetensi secara beriringan kepuasan akan pekerjaannya akan timbul dalam diri karyawan.

Kepuasan bekerja seorang karyawan akan terpenuhi apabila karyawan tersebut ditempatkan pada posisi dan golongan yang sesuai dengan keinginannya.

**22. pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja**

Menurut Nitisemito (2001) ”Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang adadisekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas tugas yang diembankan.” Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lingkungan merupakan aspek yang dapat menimbulkan kepuasan kerja.

**23.** **hubungan kepuasan kerja dengan lingkungan kerja**

Lingkungan kerja yang aman, sejuk, tentram dan damai, merupakan aspek yang menimbulkan kepuasan kerja. Sehingga dapat memberikan inspirasi, inovasi dan gagasan baru yang dapat melepas rasa jenuh dan membosankan.

**24. hubungan kepuasan kerja dengan kompetensi**

Pengertian kompetensi menurut Stephen Robbin (2007:38) bahwa kompetensi adalah “kemampuan (ability) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh 2 (dua) faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

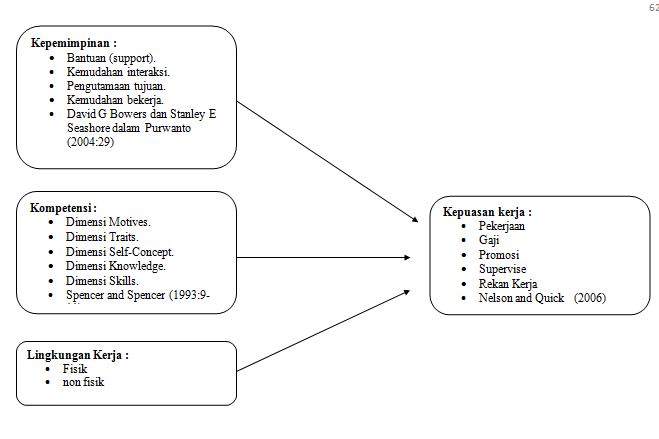
**25. hubungan lingkungan kerja dengan kompetensi**

Menurut (Creemer et al., 1989) Selama dua dasawarsa lingkungan kerja ditengarai sebagai salah satu faktor penentu keefektifan suatu organisasi. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa, lingkungan kerja memiliki kaitan erat dengan kompetensi.

**26.Hubungan Kepemimpinan Dengan Kepuasan Kerja**

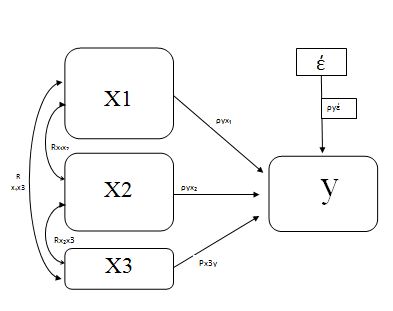
Kepuasan kerja karyawan banyak mempengaruhi sikap pimpinan dalam kepemimpinannya. Kepemimpinan partisipasi memberikan kepuasan kerja bagi karyawan karena karyawan ikut aktif dalam memberikan pendapatnya untuk menentukan kebijaksanaan perusahaan.

**27. Paradigma penelitian**



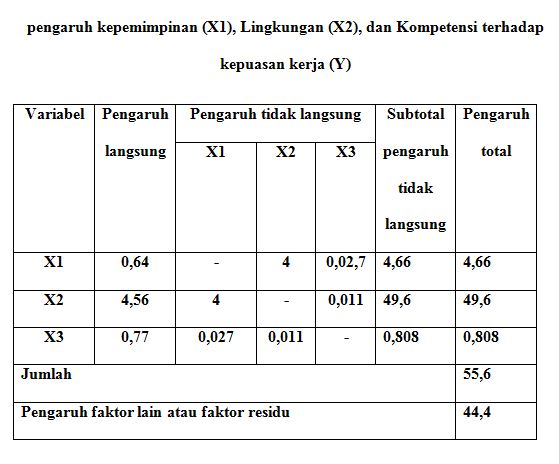
**III.METODE PENELITIAN**

Berikut metode peneltian yang dijelaskan melalui paradigma struktur analisis

****

**IV. HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Berikut adalah hasil analisis pengaruh kepemimpinan, lingkungan, dan kompetensi terhadap kepuasan kerja



1. Pembahasan

Hasil analisis deskriptif menunjukan bahwa secara keseluruhan, lingkungan, dan kompetensi masuk kedalam kategori cukup baik begitu juga dengan kepuasan kerja pegawai di Bilique hotel yang secara keseluruhan sudah cukup baik. Jawaban responden terhadap seluruh item pertanyaan yang ada sebagian besar menjawab dengan hasil skor antara 3 sampai 4. Hasil dari jawaban tersebut menyatakan bahwa responden menjawab dengan kriteria yang baik, dengan demikian tanggapan dari responden cukup responsif dan positif. Dengan demikian bahwa rata-rata penilaian dari semua responden terhadap seluruh item memberikan penilaian yang cukup baik. Meskipun demikian respon terhadap kepemimpinan ini masih dibawah skor antara 4 dan 3, hal ini menandakan respon terhadap item perntanyaan ini belum maksimal.

**V. KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengatahui “Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan, dan kompetensi terhadap kepuasan pegawai”. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepemimpinan, lingkungan, kompetensi dan kepuasan kerja pegawai Bilique hotel Bandung secara umum sudah baik, berikut hasil tanggapan karyawan terhadap Kepemimpinan, lingkungan, kompetensi dan kepuasan kerja pegawai Bilique hotel Bandung :

A.Kepemimpinan berdasarkan bobot rata-rata yang dihasilkan sebesar 102 yang berada pada rentang 70-105 dengan kategori sedang dengan nilai presentase sebesar 58,4%

B.Lingkungan berdasarkan bobot rata-rata yang dihasilkan sebesar 99 yang berada pada rentang 70-105 dengan kategori sedang dengan nilai presentase sebesar 56,7%

C.Kompetensi berdasarkan bobot rata-rata yang dihasilkan sebesar 104 yang berada pada rentang 70-105 dengan kategori sedang dengan nilai presentase sebesar 81,7%

D.Kepuasankerja berdasarkan bobot rata-rata yang dihasilkan sebesar 99 yang berada pada rentang 70-105 dengan kategori sedang dengan nilai presentase sebesar 56,7%

1. Pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai Bilique Hotel Bandung yaitu sebesar 4,66%,dengan arah yang positif, dimana semakin longgar kepemimpinan terhadap bawahan atau pegawai di Bilique Hotel Bandung maka kepuasan bekerja pegawai akan meningkat.
2. Pengaruh lingkungan kerja Bilique Hotel terhadap kepuasan kerja pegawai Bilique Hotel Bandung yaitu sebesar 49,6%, hal ini menunjukan bahwa dimana semakin baik lingkungan kerja Bilique Hotel maka kepuasan bekerja pegawai akan meningkat.
3. Pengaruh Kompetensi kerja Bilique Hotel terhadap kepuasan kerja pegawai Bilique Hotel Bandung yaitu sebesar 0,808% hal ini menunjukan bahwa dimana semakin baik kompetensi kerja pegawai Bilique Hotel maka kepuasan bekerja pegawai akan meningkat.
4. Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan kerja, dan Kompetensi kerja Bilique Hotel terhadap kepuasan kerja pegawai Bilique Hotel Bandung yaitu sebesar 55,6% hal ini menunjukan bahwa dimana semakin baik Kepemimpinan, Lingkungan kerja, dan kompetensi kerja pegawai Bilique Hotel maka kepuasan bekerja pegawai akan meningkat.

**Rekomendasi**

Setelah menarik kesimpulan penulis kemudian memberikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Pihak manajemen sebaiknya memberikan bantuan berupa jasa, peralatan, dan fasilitas yang memadai agar karyawan mendapatkan kepuasan dalam bekerja.

2. Pihak manajemen sebaiknya menetapkan waktu yang tepat dalam sistem operasional pekerjaan.

3. Pihak manajemen sebaiknya melakukan pembenahan terhadap lingkungan seperti Penerangan, suhu udara, dan musik agar karyawan mendapatkan kepuasan dalam bekerja.

4. Pihak manajemen sebaiknya memberikan penghargaan penuh kepada karyawan yang berprestasi, sehingga karyawan mendapatkan kepuasan dalam pekerjaanya.

5. Pihak manajemen sebaiknya memberikan pelatihan dan pengetahuan tentang proses kemanusiaan, administratif, dan sistem operasional pekerjaan yang memadai agar karyawan lebih leluasa mengikuti kegiatan pekerjaan dalam perusahaan.

5. Pihak manajemen sebaiknya mengevaluasi dana untuk gaji yang layak bagi karyawan.

Penelitian ini merupakan sebagian faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Jika dilihat dari faktor lainyang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan masih cukup besar, diantaranya budaya kerja, kompensasi, dan motivasi kerja. Faktor-faktor tesebut dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya