

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

The Effect Of Job Enlargement On The Work Satisfaction Of Front Office Employees Department At Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta

Riska Veronika¹⁾, Anggun Sari Sasmita²⁾

¹⁾Program Studi Perhotelan, Politeknik Bosowa

²⁾ Program Studi Perhotelan, Politeknik Bosowa

Diterima 29 September 2018 / Disetujui 29 November 2019

ABSTRACT

An organization is a group of people who interact and work together to realize common goals. The most important element in an organization is a group of people or human resources. One of the causes of employee dissatisfaction in work is doing the same basic task repeatedly. Therefore, job expansion or as known as job enlargement is developed to increase the number of tasks undertaken by workers. This study aims to determine the effect of job enlargement on job satisfaction of front office department employees at Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta. Independent variable studied is job enlargement (X) with dependent variable is job satisfaction (Y). This study uses saturated sampling in which the population is sampled. Data analysis techniques used are descriptive statistics, correlation analysis and coefficient of determination. Based on the result of research, the correlation value for job enlargement variable is 0.53. The coefficient of determination is 0.25 or 25%. The remaining 75% had an effect on other factors outside of this study.

Keywords: *job enlargement, job satisfaction, front office*

ABSTRAK

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. Salah satu penyebab ketidakpuasan karyawan dalam bekerja adalah melakukan tugas dasar yang sama secara berulang-ulang. Oleh sebab itu perluasan kerja (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 variable job enlargement sebesar 0.53. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,25 atau 25%. Sisanya 75% berpengaruh pada faktor-faktor lain di luar dari penelitian ini.

Kata Kunci: job enlargement, kepuasan kerja, front office

*Korespondensi Penulis:

E-mail: anggun.sari@bosowa.co.id
veronikariska@hotmail.com

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan kumpulan beberapa orang yang saling berinteraksi dan bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu elemen terpenting yang ada di organisasi adalah

sekelompok orang atau sumber daya manusia (Siswanto, 2012). Kemampuan menghadapi tantangan dalam sebuah organisasi tergantung pada kemampuan dalam mengatur dan mengelola sumber daya manusia. Permasalahan yang muncul terletak pada upaya mempertahankan motivasi karyawan untuk tetap dapat bekerja sesuai dengan tuntutan yang ada, selalu bersemangat dan merasa puas dalam setiap pekerjaannya (Griffin, 2004). Metode yang dapat dilakukan oleh organisasi dalam memberikan motivasi kepada karyawannya diantaranya adalah melakukan perluasan kerja atau *job enlargement*. (Chakravarty dan Shtub dalam Anindito, 2015).

Job enlargement merupakan pemberian porsi kerja yang lebih besar secara horizontal (Herjanto, 2008). *Job enlargement* memiliki dimensi perputaran posisi kerja yang meliputi perancangan pekerjaan untuk memperluas tanggung jawab dari seorang karyawan dengan menambah jumlah dan variasi dari tugas-tugas yang dibebankan kepada mereka (Saleem dkk, 2012). *Job enlargement* dibutuhkan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan kepuasan kinerja karyawan. Perusahaan yang telah menggunakan teknik ini adalah perusahaan di yang bergerak dalam industri perhotelan, salah satunya adalah Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.

Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta terus meningkatkan kinerjanya sebagai upaya meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan dalam industri hotel. Upaya mempertahankan dan meningkatkan prestasi tersebut tentu memerlukan teknik-teknik yang tepat dengan jumlah karyawan yang terbatas. Salah satunya perusahaan melakukan perluasan pekerjaan karyawan sehingga karyawan tidak hanya melakukan pekerjaan pada satu departemen saja.

Salah satu departemen yang mengalami *job enlargement* adalah karyawan dari departemen front office. Front office merupakan sebuah departemen di hotel yang terletak dibagian depan, yang merupakan area yang paling sibuk

dari suatu hotel (Bagyono, 2006). Meskipun demikian, karyawan front office di Hotel Amaris Diponegoro Yogyakarta harus mampu membantu melayani tamu di restoran dan mampu membantu housekeeping dalam membersihkan kamar. Dalam melaksanakan teknik *job enlargement*, sangat penting bagi hotel untuk senantiasa melakukan pengawasan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan suatu kondisi yang memberikan perasaan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya (Husein, 2005). Kepuasan kerja dipengaruhi oleh manajemen kerja yang baik sehingga memberikan karyawan kesempatan untuk bekerja dalam situasi dan kondisi kerjanya stabil (Melani, 2014). Hal ini menjadi faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan terutama perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa termasuk didalamnya industri hotel. Hal ini disebabkan hotel merupakan perusahaan yang memerlukan sumber daya manusia untuk menjalankan kegiatan operasionalnya.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan berkaitan erat dengan motivasi kerja karyawan yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Semakin baik kinerja karyawan akan semakin baik pula hasilnya bagi prestasi hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang berkunjung dan menikmati produk dan jasa yang ditawarkan oleh hotel.

Penelitian ini akan membahas mengenai penerapan teknik perluasan pekerjaan yang dilakukan oleh Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta serta pengaruh dari teknik perluasan pekerjaan tersebut terhadap kepuasan karyawan di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta

Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas penulis mencoba merumuskan masalah bagaimana perluasan kerja di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta dan bagaimana pengaruh perluasan kerjas

terhadap kepuasan kerja karyawan di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a) Mengetahui bagaimana perluasan kerja di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.
- b) Seberapa besar pengaruh perluasan kerja di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a) Manfaat teoritis adalah untuk memberikan pengetahuan mengenai perluasan kerja yang terjadi dalam industri perhotelan.
- b) Manfaat praktis adalah sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan untuk mengelola job enlargement yang dapat memberikan pengaruh baik kepada kepuasan kerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Data yang didapatkan pada penelitian ini berupa angka-angka yang selanjutnya akan dilakukan analisis dan dijabarkan secara deskriptif.

Metode Penarikan Sampel

Teknik pengamblian sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampling jenuh. Teknik sampling jenuh mengambil keseluruhan jumlah populasi untuk diteliti (Sugiyono, 2014). Seluruh jumlah populasi ada penelitian ini digunakan sebagai sampel. Sehingga jumlah populasi dan sampel yang diteliti pada penelitian ini adalah sebanyak 5 sampel yang merupakan seluruh karyawan Front Office di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta.

Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistic deskriptif. Melalui teknik statistic deskriptif, penulis

mendesripsikan hasil perhitungan dari rata-rata indikator pada variable.

Untuk menentukan pengaruh variable X kepada variable Y digunakan analisis korelasi. Analisis korelasi adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur besarnya hubungan linier antara dua variable atau lebih (Samsuddin, 2013). Nilai korelasi populasi (ρ) berkisar antara interval $-1 \leq \rho \leq 1$ dengan menggunakan rumus:

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

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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan 5 responden (karyawan) yang bekerja di Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta melalui hasil kuesioner, variable yang diamati dalam penelitian ini meliputi job enlargement sebagai variable tidak terikat (X) dan kepuasan kerja sebagai variable terikat (Y), didapatkan hasil secara keseluruhan yang diberikan oleh tamu pada masing-masing pernyataan disetiap indikator kuesioner dapat dilihat pada gambar berikut.

Tabel 1.
 Hasil Kuesioner

	X	Y	X2	Y2	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

Sumber : Data diolah peneliti

Tabel diatas merupakan perhitungan untuk menemukan hasil X2, Y2, dan XY dari masing-masing responden dan mencari total hasil dari X2, Y2, dan XY. Berdasarkan tabel 4.27 total dari X2 adalah 6143 total dari Y2 adalah 8483 dan total dari XY adalah 7155. Hasil perhitungan diatas lalu dimasukkan ke dalam rumus untuk mencari nilai korelasi sampel (r) sebagai berikut.

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

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

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

$$r = \frac{100}{9.48 \times 19.74}$$

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

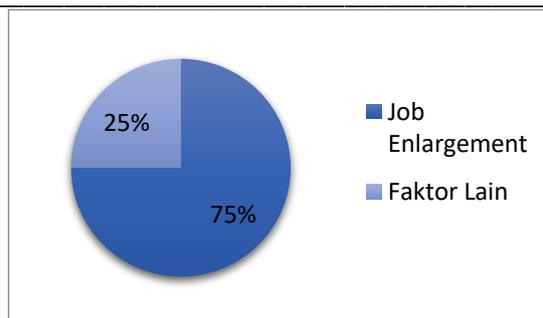
Berdasarkan hasil dari analisis pengaruh job enlargement terhadap kepuasan kerja pada rumus diatas menunjukkan nilai korelasi dengan nilai sebesar 0,5. Dari hasil tersebut berarti variabel job enlargement (X) memiliki hubungan yang cukup kuat terhadap variable kepuasan kerja(Y). Hal ini dapat diukur melalui tabel pembagian batas-batas nilai koefisien korelasi yang dikemukakan oleh Guildfort dalam Samsudin (2013). Lalu berdasarkan hasil dari analisis korelasi, didapatkan Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel suggestive selling (X) terhadap variabel Kepuasan Tamu (Y) dengan menggunakan rumus dibawah ini:

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

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

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

$$KD = 25\%$$



Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan diagram koefisien determinasi menunjukkan 25% kepuasan kerja dipengaruhi oleh job enlargement dan 75% dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor lain di luar penelitian ini seperti job enrichment dan job rotation.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan uraian pekerjaan yang terdapat pada dokumen hotel, tidak menerangkan bahwa karyawan front office harus mampu untuk melakukan pekerjaan pada departemen lain. Namun pada kenyataannya Amaris Hotel Diponegoro Yogyakarta telah menerapkan job enlargement yang diterapkan pada semua departemen salah satunya adalah departemen front office. Selain melakukan pekerjaan sebagai karyawan di front office, mereka juga harus mampu untuk membantu melayani tamu di restoran dan membantu room maid dalam membersihkan kamar. Job enlargement diberikan pada situasi-situasi yang dibutuhkan oleh hotel.
- 2) Berdasarkan penghitungan data, 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

Gambar 1.
 Diagram Koefisien Determinasi

responden job enlargement menambah keterampilan/kemampuan dalam bekerja

DAFTAR PUSTAKA

Anindhito, Bonifacius Nugroho. 2015. Pengaruh Job Enlargement dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Wilayah DJKN Bali dan Nusa Tenggara serta Kpknl Denpasar.
Bagyono, 2012. Teori dan Praktik Hotel Front Office, Bandung: Alfabeta.

Griffin, Ricky W. 2004. Manajemen (Jilid 1 Edisi 7, Jakarta: Erlangga.
Harjanto, Eddy, 2008. Manajemen Operasi (Edisi 3), Jakarta: Grasindo.
Melani, Titis. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi “Yayasan Pharmasi” Semarang.
Saleem, Shakeela. 2012. The Impact of Job Enrichment and Job Enlargement On Employee Satisfaction Keeping Employee Performance As Intervening

Variable: A Correlational Study From Pakistan.

Siswanto, Dr. H. B., M.Si., 2012. Pengantar Manajemen, Jakarta: Bumi Aksara
Sugiyono, Prof., Dr. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
Umar, Husein, 2005. Riset Sumber Daya Manusia. Jakarta: Gramedia.