

Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan di holiday inn resort baruna bali

Hasnah Munawaroh¹⁾, Ni Putu Ratna Sari²⁾, Agung Sulistyawati³⁾

^{1,2,3}Pengelolaan Perhotelan Program Sarjana Terapan, Universitas Udayana

Jl. Sri Ratu Mahendradatta, Bukit Jimbaran, Bali, Kode pos: 80361, Telp/fax: (0361) 223798

E-mail: hasnah_munawaroh@yahoo.co.id¹⁾

Abstrak

Dengan memperhatikan faktor tenaga kerja, perusahaan diharapkan mampu meningkatkan prestasi kerja karyawan dengan memberikan dukungan yang cukup, agar karyawan dapat dinilai dari aktifitas kerja, kemampuan, dan tanggung jawabnya. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali. Data yang digunakan pada kajian ini merupakan data kuantitatif dan data kualitatif, dimana didapatkan berdasarkan hasil dari observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan kuesioner. Teknik penentuan informan yang digunakan yaitu *purposive sampling*, dan dalam pengambilan sampel sebanyak 100 responden menggunakan teknik *propotional random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis skala likert, uji validitas, uji reabilitas dan analisis faktor dengan menggunakan program SPSS 21.0. Hasil kajian menunjukkan bahwa dua faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali diantaranya: faktor pertama diberi nama faktor kepuasan kerja yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 8.818 yang terdiri dari atas 13 indikator pembentuk faktor dan faktor kedua diberi nama faktor desain kerja yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 1.154 yang terdiri atas dua indikator. Faktor yang dominan mempengaruhi prestasi kerja karyawan adalah kepuasan kerja dengan nilai *percent of variance*, diketahui bahwa faktor yang menyumbangkan bagian variasi terbesar dari keseluruhan yaitu sebesar 58.784%.

Kata Kunci : Prestasi Kerja, Faktor Kepuasan Kerja, Faktor desain kerja, Analisis Faktor, Holiday Inn.

Abstract

By paying attention to labor factors, the company is expected to be able to improve the work performance of employees by providing sufficient support, so that employees can be assessed on their work activities, abilities, and responsibilities. This study aims to determine the factors - factors that affect employee performance at the Holiday Inn Resort Baruna Bali. The data used in this study are quantitative and qualitative data, which are obtained based on the results of observations, interviews, literature studies, and questionnaires. The technique of determining the informants used is purposive sampling, and in taking a sample of 100 respondents using propotional random sampling. The analysis technique used is a likert scale analysis, validity test, reliability test and factor analysis using SPSS 21.0 program. The results showed that two factors affecting employees ' work performance at Holiday Inn Resort Baruna Bali include: The first factor is named job satisfaction factor which has an eigenvalue value of 8,818 consisting of over 13 indicators forming factors and a second factor is given the name of the work design factor which has an eigenvalue value of 1,154 consisting of two indicators of the dominant factor affecting employee work achievement is the satisfaction of work with a percent of variance value , it is known that the contributing factor to the largest variation of the whole is 58,784%.

Keywords : *Job achievement, Job Satisfaction Factors, Work Design Factors, Factor Analysis, Holiday Inn.*

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan nasional Indonesia. Adanya sektor pariwisata dapat memperluas lapangan pekerjaan bagi masyarakat / penduduk setempat dan memanfaatkan lahan atau membuat pembangunan di daerah tersebut untuk memperkenalkan alam demi kepariwisataan nilai budaya dan bangsa. Indonesia adalah salah satu negara kepulauan, memiliki banyak

pulau dengan kekayaan berlimpah serta mempunyai beraneka ragam budaya. Salah satu potensi yang dimiliki Indonesia adalah pariwisata, dimana Indonesia di perhitungkan di pariwisata Internasional.

Dalam undang-undang Republik Indonesia No. 60 tahun 2009 tentang kepariwisataan mengamanatkan pembangunan kepariwisataan nasional mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghapus kemiskinan, mengatasi pengangguran, melestarikan alam, lingkungan dan sumber daya, memajukan kebudayaan, mengangkat citra bangsa, memupuk rasa cinta tanah air, memperkuat jati diri dan keutuhan bangsa, dan mempererat persahabatan antar bangsa.

Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang semakin tumbuh subur di berbagai daerah di Bali dan merupakan usaha di bidang jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan agar tamu merasa puas selama tinggal di Hotel. Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan merupakan salah satu sarana kepariwisataan, maka dalam hal ini hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan tempat-tempat rekreasi, hiburan, agen perjalanan dan lain-lain (Buchari, 1987).

Holiday Inn Resort Baruna Bali adalah salah satu Hotel berbintang yang ada di Tuban, tepatnya di Jl. Wana Segara no 33 Tuban Bali. Hotel yang termasuk golongan brand Intercontinental Hotel Group ini telah berdiri sejak 2009 dan sudah memiliki 193 kamar serta berbagai fasilitas lainnya seperti *swimming pool*, *spa*, *restaurant and bar*, *gym*, *the shop*, dll. terdapat 11 *department* yang ada di Holiday Inn Resort Baruna Bali, yaitu : *Administrasi & general*, *Human Resource Department*, *Accounting department*, *Sales Marketing Department*, *Engineering Department*, *Food And Beverage Department*, *Product*, *Food And Beverage service*, *Risk Management*, *SPA*, *Leisure and Recreation*, *Information technology* dan *Housekeeping department*. Berikut ini Dapat dilihat pada Tabel 1. jumlah tenaga kerja yang bekerja di Holiday Inn Resort Baruna Bali pada tahun 2019.

Tabel 1. Jumlah Karyawan Holiday Inn Resort Baruna, Bali

No	Department	Jumlah Karyawan
1	Front Office	32
2	Administration and General	3
3	Housekeeping	32
4	Risk Management	1
5	SPA	10
6	Recreation	12
7	F&B Kitchen / Steward	52
8	F&B Service & Banquet	50
9	Accounting	12
10	Human Resources	4
11	Sales Marketing	9
12	Engineering	15
Grand Total :		235

Sumber: Holiday Inn Resort Baruna Bali, 2019.

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa Holiday Inn Resort Baruna Bali memiliki karyawan sejumlah 220 orang, setiap departemen mempunyai kouta dengan tujuan dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Salah satu prestasi kerja karyawan adalah diberikan pelatihan-pelatihan khusus pada setiap departemen agar meningkatkan prestasi kerja karyawan. Saling berinteraksi kepada semua departemen dan tetap bekerjasama dalam team di Holiday Inn Resort Baruna Bali. Bagian / *section* dari *Engineering Department* salah satunya adalah *Engineering*, yang mana *Engineering* merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan penyediaan segala kebutuhan dalam sebuah hotel, baik berupa barang *direct* ataupun barang *indirect*.

Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas - tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja dipengaruhi oleh tiga faktor yakni kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran, serta tingkat motivasi seorang pekerja.

Selain disiplin kerja juga merupakan salah satu aspek yang sangat penting bagi sukses tidaknya suatu perusahaan untuk itu disiplin kerja juga merupakan faktor yang perlu diperhatikan karena disiplin kerja merupakan hal yang pokok yang menjadi tujuan pencapaian perusahaan dalam memelihara

kelangsungan hidup didalam perusahaan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengelola sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan melalui peningkatan prestasi kerja karyawan. Untuk meningkatkan aktivitas kerja karyawan, perusahaan harus dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan yang nantinya dapat berpengaruh terhadap peningkatan prestasi kerja karyawan. Manusia sebagai tenaga kerja merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan, karena tanpa manusia sebagai tenaga kerja suatu perusahaan tidak dapat berjalan.

Mengingat pentingnya tenaga kerja dalam menjalankan aktivitas perusahaan, maka hendaklah pemimpin perusahaan senantiasa memberikan perhatian secara khusus kepada tenaga kerja yang dimiliki. Karena untuk mencapai keberhasilan harus ada kerja sama yang baik dengan bawahannya. Memberikan dorongan untuk menumbuhkan dan meningkatkan prestasi kerja dalam diri karyawan sangatlah penting, karena dengan meningkatkan prestasi kerja karyawan dapat berpengaruh terhadap perusahaan.

Hal inilah yang menyebabkan perlunya bagi seorang pemimpin untuk memberikan perhatian yang besar kepada bawahannya. Oleh karena itu perlu adanya kesepakatan antara perusahaan dan karyawan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan sehingga pada akhirnya para karyawan dapat memberikan prestasi yang tinggi dalam mencapai tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan dapat tercapai apabila karyawan dapat dan mampu menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Bagaimanapun juga keseimbangan antara kepentingan bawahan dan kepentingan atasan merupakan hal yang penting dalam tercapainya hubungan yang harmonis demi terciptanya tujuan perusahaan. Dengan memperhatikan faktor tenaga kerja, perusahaan diharapkan mampu meningkatkan prestasi kerja karyawan dengan memberikan dukungan yang cukup agar kepuasan kerja dapat tercapai, dan memberikan motivasi terhadap karyawan dan menciptakan kondisi fisik pekerjaan yang nyaman dan menyenangkan.

Meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa prestasi kerja setiap karyawan tidaklah sama. Maka itu pihak manajemen di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, menegaskan bahwa sebelum menerima karyawan untuk bergabung dilakukan tes interview terlebih dahulu, guna untuk mengetahui bakat / prestasi yang dimiliki oleh calon karyawan tersebut. Jika mampu dalam meningkatkan produktivitas perusahaan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali kedua pihak mendapatkan keuntungan besar seperti finansial, tunjangan jabatan, dan tunjangan lainnya seperti hadiah. Karena itu perlu ditanamkan semangat bekerja untuk memotivasi diri dalam berkarya, berinovasi dan mengembangkan ide-ide / kreatifnya. Dan keuntungan yang seimbang bagi pihak manajemen hotel dan karyawan dapat dilihat dari kesepakatan bersama.

Hotel ini adalah Hotel yang sedang berusaha meningkatkan penilaian karyawan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan melalui pelatihan - pelatihan yang diadakan secara rutin oleh pihak manajemen Hotel. Namun, semua itu tentu tidak begitu saja berjalan lancar, mengingat jumlah 235 karyawan yang cukup banyak dengan pemikiran yang berbeda-beda. Bahkan ada beberapa karyawan yang menganggap pelatihan yang diadakan tidak semua bermanfaat bagi pekerjaan mereka dilapangan dan hanya membuang waktu mereka saja. Sehingga munculah masalah seperti kurang disiplinnya karyawan yang mengikuti pelatihan.

Adapun berikut Tabel pelatihan 2. karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Tabel 2. Jumlah Pelatihan Karyawan Holiday Inn Resort Baruna, Bali. Training Calendar Every Day
TMT must only be inputted by Risk Management Department

No	Departement/Otlet	Training Subject	Venue
1.	Housekeeping	Grooming standart	HK office
2.	Palms	Role play brand service standard	Palms Restaurant
3.	Envy	Problem Handling Training	Envy Restaurant
4.	Risk Management	Preparation	Security office
5.	SPA	True Hospitality Behavior focus on True Responsiveness	SPA pantry
6.	A&G	IHG Academy Sister Company Visit	Peppercorn
7.	BAR	Dietary Items	Pool bar

8.	<i>Engineering</i>	<i>HVAC 1 – Sertification HVAC preparation</i>	<i>Panel</i>
10.	<i>Kitchen</i>	<i>Global Harmonization System</i>	<i>Main kitchen</i>
11.	<i>Banquet</i>	<i>SOP - Coffee machine instructor</i>	<i>Banquet Pantry</i>
12.	<i>Front office</i>	<i>2019 Essentials of Loyalty Compliance Training</i>	<i>FO office</i>
13.	<i>Steward</i>	<i>how to cleaning pizza oven</i>	<i>Dishwash area</i>
14.	<i>Pool bar</i>	<i>Refreshmnet on the importanceof grooming inhospitality industry</i>	<i>Flavaz</i>
15.	<i>FB production</i>	<i>Hand Washing</i>	<i>Main kitchen</i>
16.	<i>L&D and QCI</i>	<i>Brand Orientation</i>	<i>Trainees</i>
17.	<i>Finance</i>	<i>Refresment for how make to operation Purchase Plus</i>	<i>Purchasing Office</i>
18.	<i>S&M</i>	<i>Suggest IHG booking chanel</i>	<i>Resv Team</i>

Sumber: Holiday Inn resort Baruna Bali, 2019.

Berdasarkan data Tabel 2 dapat dilihat dari 18 jumlah departemen keseluruhan yang dimiliki oleh Holiday Inn Resort Baruna Bali. Pelatihan – pelatihan khusus yang dipelajari oleh karyawan demi meningkatkan prestasi kerja karyawan diberbagai departemen. Untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, setiap karyawan harus siap menerima tugas dan tanggung jawabnya dan menyelesaikannya semaksimal mungkin.

Prestasi kerja setiap karyawan dapat dinilai dari sistem Hotel yang sudah disediakan. Dalam penilaian prestasi kerja karyawan tidak sembarangan dinilai, ada tahapan – tahapan khusus, seperti mengikuti *Training Calendar Every Day*. Dan penilaian tersebut juga bisa diketahui dari komentar – komentar tamu disosial media yang dimiliki oleh pihak manajemen Hotel Holiday Inn Resort Bali seperti Instagram, Facebook, *Work Order* dan Sistem Menyimpan form PMM (Perpetual Maintenance Management).

Masalah yang sering dihadapi oleh karyawan dalam meningkatkan prestasi kerja dilihat dari cara kerja karyawan tersebut dengan standar menejemen perhotelan. Namun dari beberapa pekerja karyawan tersebut adapun yang lalai dalam bekerja seperti, lupa *hand over* kepada teman yang lain, menunda pekerjaan / tidak mengefienkan waktu, dan *Miss Communication* (terjadinya kesalahan dalam salah satu proses komunikasi) yang menyebabkan tidak tercapainya tujuan.

Dengan adanya *briefing* setiap hari sebelum dan sesudah bekerja, setiap *department head* dengan tegas menyimpulkan semua keluhan kesah dan kejadian / ulah karyawan yang tidak seimbang dalam bekerja. Bertujuan untuk melancarkan pekerjaan setiap karyawan agar dapat dinilai dari prestasi kerja karyawan yang serius dalam bekerja dan melakukan tugas dan tanggung jawabnya tepat waktu.

Sehubungan dengan itu, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian yang berjudul “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali”, Agar prestasi kerja di Holiday Inn Resort Baruna Bali lebih baik lagi dalam menentukan kriteria prestasi kerja karyawan yang akan bekerja sama dengan Holiday Inn Resort Baruna Bali berdasarkan kriteria prestasi kerja karyawan yang diinginkan dari pihak manajemen Hotel tentunya karyawan seluruh *department* mampu menguasai komputer, bekerja dengan giat, bertanggung jawab, cepat, dan tepat waktu. Agar operasional diseluruh Departemen Holiday Inn Resort Baruna Bali dapat berjalan dengan baik dan mampu meminimalisir kendala dan hambatan yang ada.

2. METODE PENELITIAN

Variabel-variabel yang memiliki keterkaitan sangat erat mempengaruhi prestasi kerja karyawan dapat diidentifikasi, yaitu motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi dan desain pekerjaan. Prestasi karyawan adalah proses melalui mana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawannya, (Handoko, 2001: 193). Definisi operasional variabel dengan indikator masing - masing dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. Variabel dan Sub Indikator

Variabel	Indikator	Sub Indikator
----------	-----------	---------------

Prestasi Kerja Karyawan	Motivasi	Pengakuan dan penghargaan yang diberikan karyawan oleh atasan.
		Kebutuhan akan sosialisasi diri terhadap lingkungan kerja.
		Fasilitas kesehatan yang diberikan perusahaan kepada karyawan.
	Kepuasan Kerja	Kepuasan atas prestasi yang dicapai.
		Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya.
		Kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan.
	Tingkat Stress	Beban kerja yang berlebihan.
		Tekanan dan desakan waktu.
	Kondisi Fisik Pekerjaan	Kondisi ruangan pekerjaan.
		Tata ruang kantor yang sesuai.
Sistem Kompensasi	Kesesuaian gaji dari perusahaan dengan peraturan pemerintah.	
	Imbalan yang layak dan adil.	
Desain Pekerjaan	Variasi dari pekerjaan.	
	Rancangan dari setiap pekerjaan.	
	Jenis pekerjaan yang dilakukan.	

Sumber: Handoko, 2001.

Jenis data kualitatif dan kuantitatif, yang termasuk data kualitatif, yaitu data gambaran umum Holiday Inn Resort Baruna Bali. Sedangkan yang termasuk data kuantitatif adalah jumlah karyawan dan hasil perhitungan terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

Sumber data primer dan sekunder, data primer dalam kajian ini dilakukan melalui pengamatan langsung atau observasi dan wawancara dalam hal ini dilakukan kepada beberapa pihak yang menjadi informan terkait kajian ini. Sedangkan, data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk data yang sudah jadi, yang dikumpulkan oleh pihak lain yang dipergunakan sebagai data penunjang dalam kajian ini, yaitu data yang didapat dari buku, literature, artikel, jurnal serta dokumen yang relevan dengan kajian ini.

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi kajian untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai gambaran lokasi kajian (Wardiyanta, 2006). Dalam hal ini observasi dilakukan di Holiday Inn Resort Baruna Bali. Wawancara adalah cara mengumpulkan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung terhadap pihak yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya (Mardalis, 2008). Dalam kajian ini wawancara yang dilakukan adalah orang yang diposisikan sebagai narasumber atau informan. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan yang tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden (Wardiyanta, 2006). Dalam hal ini, pengambilan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada karyawan yang mewakili setiap kelompok di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Dalam kajian ini teknik yang digunakan dalam penentuan informan adalah Teknik *purposive sampling* ini merupakan pengambilan sampel yang didasarkan pada ciri dan sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut-paut dengan permasalahan untuk tujuan tertentu (Mardalis, 2008:58). Metode *purposive sampling* atau sudah disengaja ditentukan sebelumnya, untuk mendapatkan informan pangkal dan infoman kunci. Informan pangkal yang diharapkan mampu memberikan informasi-informasi yang akurat dalam kajian ini yaitu manajemen Holiday Inn Resort Baruna Bali dan informasi kunci yaitu seluruh karyawan yang memiliki prestasi kerja.

Sampel menurut Arikunto 2002, apabila subjek kajian kurang dari 100 orang lebih baik diambil semua sehingga kajiannya merupakan kajian populasi. Selanjutnya jika subjek besar, maka dapat diambil 10%-15% atau 20%-25% dst. Mengacu pada pendapat tersebut jumlah sampel diambil sebesar 100 orang karyawan dari total 235 karyawan yang bekerja di Holiday Inn Resort Baruna. Pada perhitungan yang menghasilkan sampel 100 orang adalah $42,5 \% \times 235 = 99,9$ (dibulatkan menjadi

100). Berdasarkan Tabel 3.2 tersebut, maka sampel diambil dengan cara proporsional random sampling atau membagi jumlah karyawan dengan total karyawan dikali 100, sehingga peneliti lebih mudah menentukan responden ketika menyebarkan angket / kuesioner.

Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah pertama analisis kualitatif adalah kajian yang membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga kajian ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar berkala (Nazir, 2011:55), dalam kajian ini data yang berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka ataupun rumus. Analisis ini digunakan untuk menguraikan hasil informasi yang diperoleh dari pihak pengelola *Holiday Inn Resort Baruna Bali* mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan *supplier* bahan makanan, yang dilihat dari variabel *quality, cost, delivery, flexibility, responsiveness, dan service*. Kedua, analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif (Sugiyono 2016:147) merupakan analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Ketiga, uji alat ukur digunakan untuk menguji benar atau tidaknya data dalam kajian tergantung dari baik tidaknya instrument pengumpulan data. Instrument yang baik harus memenuhi dua persyaratan yang penting diperoleh melalui uji validitas dan uji realibilitas. Terakhir keempat, menggunakan analisis faktor yang merupakan kajian tentang saling ketergantungan antara variabel-variabel, dengan tujuan untuk menemukan himpunan variabel-variabel baru, yang lebih sedikit jumlahnya dari pada variabel semula, dan yang menunjukkan yang mana di antara variabel-variabel semula tersebut yang merupakan faktor-faktor persekutuan (Suryanto, 1988). Jenis analisis faktor yang digunakan dalam kajian ini adalah eksploratoris karena jumlah faktor serta variabel mana saja yang terkait dengan faktor tertentu secara apriori belum ada atau tidak diketahui.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Gambaran Umum

Holiday Inn pertama diperkenalkan di Amerika Serikat oleh Kemmons Wilson di Memphis, Tennessee pada tahun 1952. Pada tahun 1968 sudah dibangun 1000 hotel *Holiday Inn* dan sekarang sekitar 3000 hotel di seluruh dunia. Hotel *Holiday Inn* pertama di Asia Pasific adalah Kyoto, Japan pada tahun 1973. *Holiday Inn* terbesar di dunia adalah *Holiday Inn Lido, Beijing China* dengan 1000 kamar, 350 *apartment* dan 17 *restaurant and bar*. *Holiday Inn* adalah salah satu merek hotel dari *Intercontinental Hotel group*. Fasilitas penunjang yang dimiliki Hotel *Holiday Inn Resort Baruna Bali* adalah *Pool, Resort Hub, The Shop, Flavaz, Rascals Kids Club, The Gym, Tea Tree Spa, Lounge Keberangkatan, Lounge, Bussiness Center, Cinnamon Ballroom, Ginger Meeting Room, Turmeric Meeting Room, Palm Restaurant, Envy Restaurant, Palms Bar, Envy bar, dan Pool bar*. Memiliki 12 tipe kamar diantaranya; *Superior room, Deluxe garden view, Deluxe garden access, Deluxe ocean view, Deluxe pool access, Junior suite garden view, Junior suite garden access, One bedroom suite, Studio garden view, Studio garden access, The big room ocean view, dan The big room pool access*.

Prestasi Kerja Karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali

Prestasi Kerja Karyawan *Holiday Inn Resort Baruna Bali* Prestasi kerja dapat dinilai melalui dari tingkah laku Sehari-hari selama bekerja, kedisiplinan karyawan, kehadiran selama pelatihan, penerapan pelatihan terhadap tamu yang menginap, kepuasan tamu terhadap pelayanan karyawan yang ditandai dengan adanya feedback positif serta rekomendasi dari masing - masing *department head*. Karyawan yang berprestasi di *Holiday Inn Resort Baruna Bali*, akan diberikan promosi jabatan. Dengan adanya promosi jabatan diharapkan karyawan lebih termotivasi meningkatkan kinerja mereka. Selain promosi jabatan, secara intern setiap bulan juga diadakan *Employee of The Month* yang bertujuan untuk mengapresiasi kinerja karyawan berprestasi. Karyawan yang terpilih dalam *Employee of the Month* sebelumnya sudah direkomendasikan oleh masing - masing di *Department Head*, hingga akhirnya setiap *Department Head* memilih karyawan mana yang dianggap sesuai untuk *Employer of the Month*.

Karakteristik Karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali

Jenis kelamin karyawan yang bekerja di *Holiday Inn Resort Benoa* di dominasi oleh laki-laki sebesar 50%, selanjutnya perempuan 42% dan lainnya 8%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pekerjaan yang ada di hotel membutuhkan kekuatan fisik untuk beberapa departemen seperti *Engineering, Food &*

Beverage Product, Housekeeping dibandingkan dengan karyawan yang bekerja pada bagian depan (pelayanan), sehingga karyawan dengan jenis kelamin laki-laki lebih mendominasi.

Kelompok usia yang paling dominan bekerja di Holiday Inn Resort Baruna Bali di dominasi oleh kelompok usia 28 – 38 tahun. Hal ini dikarenakan karyawan yang bekerja di Holiday Inn Resort Benoa di dominasi oleh lama bekerja yang lebih dari 6 tahun. Sehingga kelompok usia yang mendominasi adalah lebih dari 28 tahun.

Lama bekerja karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali paling lama adalah 15 tahun dan yang paling banyak bekerja selama 10 - 12 tahun sebesar 27%. Hal ini dikarenakan Holiday Inn Resort Baruna mampu memberikan balas jasa yang adil atas pencapaian yang dilakukan oleh karyawannya, sehingga mampu mempertahankan karyawannya untuk tetap bekerja di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Pendidikan terakhir paling dominan di Holiday Inn Resort Baruna Bali adalah SMK sebesar 32%. Hal ini dikarenakan sebuah perusahaan membutuhkan lebih banyak karyawan yang bekerja di divisi *low management* dibandingkan dengan *middle* dan *top management*. Tanpa adanya divisi *low management* sebuah perusahaan ataupun hotel tidak akan memiliki bagian operasional atau divisi yang menjalankannya, sehingga karyawan yang paling banyak bekerja memiliki pendidikan terakhir SMK.

Analisis Statistik Deskriptif

Hasil kajian melalui kuisioner yang disebarkan secara menyeluruh maka dapat diketahui gambaran mengenai tanggapan wisatawan berdasarkan skala yang diukur, masing - masing indikator dari setiap variabel di berikan skala interval dari 1 – 5, yang memiliki arti 1 sama dengan sangat tidak setuju dan 5 sama dengan sangat setuju. Berdasarkan hasil kajian ini maka skala likert digunakan sebagai metode untuk menganalisis hasil statistik menjadi bahasa deskriptif. Adapun hasilnya dapat dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Statistik Deskriptif Tanggapan Karyawan Holiday Inn Resort Baruna

No.	Indikator / Variabel Motivasi	SS	S	CS	TS	STS	Total	Rata-rata	Ket
1	Pengakuan dan penghargaan yang diberikan karyawan oleh atasan.	71	28	1	0	0	470	4,70	SS
2	Kebutuhan akan sosialisasi diri terhadap lingkungan kerja.	62	35	3	0	0	459	4,59	SS
3	Fasilitas kesehatan yang diberikan perusahaan kepada karyawan.	54	43	3	0	0	451	4,51	SS
Total		187	106	7	0	0	1380	4,60	SS
No	Indikator / Variabel Kepuasan Kerja	SS	S	CS	TS	STS	Total	Rata-rata	Ket
1	Kepuasan atas prestasi yang dicapai.	48	50	2	0	0	446	4,46	SS
2	Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya.	43	45	12	0	0	431	4,31	SS
3	Kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan.	47	50	3	0	0	444	4,44	SS
Total		138	145	17	0	0	1321	4,40	SS
No	Indikator / Variabel Tingkat Stres	SS	S	CS	TS	STS	Total	Rata-rata	Ket
1	Beban kerja yang berlebihan.	43	55	2	0	0	441	4,41	SS
2	Tekanan dan desakan waktu.	46	53	1	0	0	445	4,45	SS
Total		89	108	3	0	0	886	4,43	SS
No	Indikator / Variabel Kondisi Fisik Pekerjaan	SS	S	CS	TS	STS	Total	Rata-rata	Ket
1	Kondisi ruangan pekerjaan.	45	53	2	0	0	443	4,43	SS
2	Tata ruang kantor yang sesuai.	56	43	1	0	0	455	4,55	SS
Total		101	96	3	0	0	898	4,49	SS
No	Indikator / Variabel Sistem Kompensasi	SS	S	CS	TS	STS	Total	Rata-rata	Ket
1	Kesesuaian gaji dari perusahaan dengan peraturan pemerintah.	49	49	2	0	0	447	4,47	SS
2	Imbalan yang layak dan adil.	37	56	7	0	0	430	4,30	SS
Total		86	105	9	0	0	877	4,39	SS
No	Indikator / Variabel Desain Pekerjaan	SS	S	CS	TS	STS	Total	Rata-rata	Ket
1	Variasi dari pekerjaan.	46	53	1	0	0	445	4,45	SS
2	Rancangan dari setiap pekerjaan.	16	64	20	0	0	396	3,96	S
3	Jenis pekerjaan yang dilakukan.	45	53	2	0	0	443	4,43	SS
Total		107	170	23	0	0	1284	4,28	SS

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020.

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat tanggapan karyawan terhadap seluruh variabel faktor yang mempengaruhi prestasi kerja berada pada kriteria sangat setuju, dari 15 indikator terdapat 1 indikator yang berada pada kriteria setuju yaitu indikator dari variabel desain pekerjaan (X6.2) rancangan dari setiap pekerjaan.

3.2 Analisis Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali

Uji Validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut Ghazali (2005). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,361 {df = 30-2 (28) dengan Sig 5%} dapat dilihat pada tabel r, maka pengukuran tersebut valid. Namun apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pengukuran tersebut tidak valid (Ghozali 2005). Perhitungan uji validitas ini dilakukan dengan *Program SPSS 21.0 for windows* yang hasilnya bisa dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Uji Validitas Instrumen Penelitian

No	Instrument pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Ket
1	Pengakuan dan penghargaan yang diberikan karyawan oleh atasan.	0,718	0,361	Valid
2	Kebutuhan akan sosialisasi diri terhadap lingkungan kerja.	0,853	0,361	Valid
3	Fasilitas kesehatan yang diberikan perusahaan kepada karyawan.	0,739	0,361	Valid
4	Kepuasan atas prestasi yang dicapai.	0,895	0,361	Valid
5	Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya.	0,732	0,361	Valid
6	Kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan.	0,759	0,361	Valid
7	Beban kerja yang berlebihan.	0,791	0,361	Valid
8	Tekanan dan desakan waktu.	0,893	0,361	Valid
9	Kondisi ruangan pekerjaan.	0,893	0,361	Valid
10	Tata ruang kantor yang sesuai.	0,843	0,361	Valid
11	Kesesuaian gaji dari perusahaan dengan peraturan pemerintah.	0,817	0,361	Valid
12	Imbalan yang layak dan adil.	0,441	0,361	Valid
13	Variasi dari pekerjaan.	0,705	0,361	Valid
14	Rancangan dari setiap pekerjaan.	0,551	0,361	Valid
15	Jenis pekerjaan yang dilakukan.	0,800	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat bahwa terdapat 15 variabel yang diuji validitasnya dan sesuai dengan persyaratannya variabel yang memiliki nilai koefisien melebihi dari 0,361 (df n-2) dapat dilihat dalam r-tabel nilai yang terdapat pada hasil pengolahan data harus dilakukan perbandingan nilai r hasil dengan nilai r tabel. Dalam kajian seluruh indikator yang diuji validitas dapat dikatakan valid, dari 15 indikator yang diuji tersebut semua indikator memiliki nilai lebih dari 0.361, karena semua variabel tersebut valid, maka akan digunakan dalam pengujian selanjutnya yaitu uji reliabilitas dan analisis data.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini digunakan untuk melakukan pengujian terhadap hasil dari jawaban kuesioner yang telah dilakukan, fungsi dari uji reliabilitas ini dilakukan untuk memperoleh hasil kajian yang reliabel. Jadi apabila instrument tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan hasil yang sama. Adapun hasil uji reliabilitas pada kajian ini dapat dilihat pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	Based on Items	on N of Items	
.941	.949		15	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 6, dapat dilihat bahwa dari hasil uji reliabilitas terhadap 30 responden yang dijadikan sampel didapatkan hasil bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah sebesar 0,941, nilai ini dikatakan tersebut telah memenuhi syarat atau reliable karena nilainya lebih dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang telah diuji dapat memberikan hasil yang konsisten bila nantinya dilakukan pengujian atau pengukuran kembali.

Analisis Faktor

Pada dasarnya korelasi antara variabel dengan faktor yang terbentuk harus diidentifikasi dengan *loading factor* (korelasi). Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi loading faktor suatu faktornya berarti semakin erat hubungan antara variabel dengan faktor tersebut. Interpretasi faktor berfungsi untuk mengelompokkan variabel yang memiliki faktor minimal < 0.5 , sementara variabel yang memiliki faktor loading kurang dari 0.5 di keluarkan dari model. Tahapan ini faktor yang merupakan gabungan dari suatu indikator harus diberi nama. Pemberian nama harus mengacu pada variabel-variabel yang membentuk faktor bersangkutan atau berdasarkan pada variabel yang mempunyai *loading factor* tertinggi dibandingkan variabel lain yang berada dalam satu faktor tersebut. Dalam beberapa kajian pemberian nama bisa dilakukan dengan mengikuti kajian yang sama atau juga dengan mengacu pada konsep teori yang mengemukakan permasalahan yang sama. Adapun hasil dari interpretasi faktor dapat dipaparkan pada Tabel 7 berikut ini.

Tabel 7 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali

No	Nama Faktor	Nama Variabel	Eigenvalue	Loading Faktor	Persentase Variance
1	Kepuasan Kerja	X1.1 Pengakuan dan penghargaan yang diberikan karyawan oleh atasan.	8,818	0,660	58,784%
2		X1.2 Kebutuhan akan sosialisasi diri terhadap lingkungan kerja.		0,740	
3		X1.3 Fasilitas kesehatan yang diberikan perusahaan kepada karyawan.		0,649	
4		X2.1 Kepuasan atas prestasi yang dicapai.		0,820	
5		X2.2 Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya.		0,815	
6		X2.3 Kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan.		0,789	
7		X3.1 Beban kerja yang berlebihan.		0,766	
8		X3.2 Tekanan dan desakan waktu.		0,833	
9		X4.1 Kondisi ruangan pekerjaan.		0,856	
10		X4.2 Tata ruang kantor yang sesuai.		0,820	
11		X5.1 Kesesuaian gaji dari perusahaan dengan peraturan pemerintah.		0,753	
12		X6.1 Variasi dari pekerjaan.		0,782	
13		X6.3 Jenis pekerjaan yang dilakukan.		0,721	
14	Desain Kerja	X5.2 Imbalan yang layak dan adil.	1,154	0,640	7,694%
15		X6.2 Rancangan dari setiap pekerjaan.		0,920	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 7, dapat ditemukan dua faktor terdiri atas 15 indikator yang memiliki pengelompokan baru. Faktor-faktor baru yang telah terbentuk diberi nama sesuai dengan variabel yang telah dikelompokkan. Hal ini dapat dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Faktor 1

Faktor pertama diberi nama faktor kepuasan kerja yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 8.818. Adapun faktor faktor kepuasan kerja terdiri dari atas Pengakuan dan penghargaan yang diberikan karyawan oleh atasan (X1.1), Kebutuhan akan sosialisasi diri terhadap lingkungan kerja (X1.2), Fasilitas kesehatan yang diberikan perusahaan kepada karyawan (X1.3), Kepuasan atas prestasi yang dicapai (X2.1), Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya (X2.2), Kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan (X2.3), Beban kerja yang berlebihan (X3.1), Tekanan dan desakan waktu (X3.2), Kondisi ruangan pekerjaan (X4.1), Tata ruang kantor yang serasi (X4.2),

Kesesuaian gaji dari perusahaan dengan peraturan pemerintah (X5.1), Variasi dari pekerjaan (X6.1), Jenis pekerjaan yang dilakukan (X6.3).

b. Faktor 2

Faktor kedua diberi nama faktor desain kerja yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 1.154. Adapun faktor desain kerja terdiri atas Imbalan yang layak dan adil (X5.2), Rancangan dari setiap pekerjaan (X6.2).

3.3 Pembahasan

Untuk mengetahui jumlah tenaga kerja yang senyatanya dibutuhkan oleh *Human Resources Department* di Conrad Bali dapat menggunakan analisis beban kerja, tingkat absensi tenaga kerja dan]

Faktor-faktor awal yang digunakan untuk melihat faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali yaitu terdiri atas 15 indikator yang ada pada 6 faktor. Hal tersebut didapat dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja antara lain: motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi dan desain pekerjaan. Handoko (2001).

Hasil dari analisis data menggunakan program SPSS dengan metode analisis faktor. Harus melakukan uji validitas sebelum dilakukan analisis faktor terhadap 15 indikator tersebut, semua indikator dinyatakan valid karena memenuhi nilai standar uji validitas, maka dari itu untuk analisis faktor semua indikator akan digunakan. Selanjutnya melakukan uji MSA, dinyatakan bahwa semua indikator valid, karena nilai MSA lebih dari nilai standar. Adapun hasil yang diperoleh membentuk konsep baru, yang mana menunjukkan bahwa dari 6 faktor awal dengan total 15 indikator diatas, maka faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali dan menghasilkan 2 faktor terbentuk dengan 15 indikator didalamnya. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

Faktor pertama diberi nama faktor kepuasan kerja yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 8.818. Adapun faktor - faktor kepuasan kerja terdiri dari atas Pengakuan dan penghargaan yang diberikan karyawan oleh atasan (X1.1), Kebutuhan akan sosialisasi diri terhadap lingkungan kerja (X1.2), Fasilitas kesehatan yang diberikan perusahaan kepada karyawan (X1.3), Kepuasan atas prestasi yang dicapai (X2.1), Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya (X2.2), Kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan (X2.3), Beban kerja yang berlebihan (X3.1), Tekanan dan desakan waktu (X3.2), Kondisi ruangan pekerjaan (X4.1), Tata ruang kantor yang serasi (X4.2), Kesesuaian gaji dari perusahaan dengan peraturan pemerintah (X5.1), Variasi dari pekerjaan (X6.1), Jenis pekerjaan yang dilakukan (X6.3). Pemberian nama dalam faktor ini berkaitan dengan konsep yang diterapkan oleh Handoko (2001), dimana aktivitas kerja merupakan salah satu dari empat indikator yang mempengaruhi prestasi karyawan di dalam sebuah perusahaan termasuk Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Faktor kedua diberi nama faktor desain kerja yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 1.154. Adapun faktor desain kerja terdiri atas Imbalan yang layak dan adil (X5.2), Rancangan dari setiap pekerjaan (X6.2). Faktor hasil yang diberi nama dalam kajian ini berkaitan dengan konsep yang diterapkan oleh Handoko (2001) bahwa hasil kerja merupakan salah satu dari empat indikator yang mempengaruhi prestasi karyawan di dalam sebuah perusahaan termasuk Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Kajian dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali. Dalam pemfaktoran akan terdapat sebuah faktor dominan yang menentukan seseorang dalam mengambil keputusan. Adapun faktor yang paling dominan yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali dapat dilihat melalui nilai *eigenvalue* dalam analisis faktor, kajian ini mendapatkan bahwa faktor yang memiliki nilai *eigenvalue* tertinggi yaitu sebesar 8.818 adalah faktor kepuasan kerja. Berdasarkan hasil kajian maka yang menjadi faktor paling dominan yaitu aktivitas kerja, faktor ini terdiri dari tigabelas indikator pembentuk yaitu: (1) Pengakuan dan penghargaan yang diberikan karyawan oleh atasan, (2) Kebutuhan akan sosialisasi diri terhadap lingkungan kerja, (3) Fasilitas kesehatan yang diberikan perusahaan kepada karyawan, (4) Kepuasan atas prestasi yang dicapai, (5) Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya, (6) Kepuasan

terhadap pekerjaan yang dilakukan, (7) Beban kerja yang berlebihan, (8) Tekanan dan desakan waktu, (9) Kondisi ruangan pekerjaan, (10) Tata ruang kantor yang serasi, (11) Kesesuaian gaji dari perusahaan dengan peraturan pemerintah, (12) Variasi dari pekerjaan, (13) Jenis pekerjaan yang dilakukan.

Faktor kepuasan kerja, mengungguli faktor lain dengan persentase *variance* sebesar 58.784% dan nilai *eigenvalue* sebesar 8.818. Faktor aktivitas kerja merupakan faktor utama yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali, berhubungan dengan konsep yang diterapkan oleh Handoko (2001), dan Bernardin & Russel (1993) yang menyatakan bahwa prestasi kerja didefinisikan sebagai catatan dari hasil - hasil yang diperoleh melalui fungsi - fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama tempo waktu tertentu, prestasi kerja difaktorkan menjadi motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, dan desain pekerjaan, menurut Handoko (2001) faktor tersebut mampu digolongkan menjadi 4 indikator yaitu hasil kerja, tingkah laku, pencapaian tugas dan aktivitas. Sehingga secara harfiah penamaan faktor dominan ini karena berkaitan dengan nilai loading faktor yang tertinggi berada pada indikator kondisi fisik pekerjaan yang memaksa penamaan faktor dominan menjadi aktivitas kerja yang sesuai dengan konsep teori yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa penciptaan sebuah konsep teori harus berbanding lurus dengan keadaan di lapangan.

Kondisi dilapangan terkait dengan aktivitas kerja sangat jelas karena adanya program *point card* yang diberikan oleh Holiday Inn Resort Baruna Bali, dalam program ini karyawan mendapatkan penilaian atas pekerjaan yang telah dia selesaikan, poin yang didapatkan oleh karyawan merupakan bentuk dari prestasi kerja yang telah dilakukan oleh seorang karyawan. Penukaran poin yang ada didalam *point card* dapat berupa tas, sepatu, topi, jaket, botol minuman, baju, dan makanan. Sehingga hal tersebut mampu memotivasi karyawan agar dapat meningkatkan prestasi kerjanya.

Jika ditinjau dari beberapa kajian mengenai faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan sebelumnya yang menyebutkan bahwa kepuasan kerja adalah salah satu instrument pendukung prestasi karyawan yaitu kajian yang dilakukan oleh Suprihatiningrum (2012) yang menjelaskan bahwa aktivitas kerja merupakan faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan kantor Kementrian Agama Provinsi Jawa Tengah. Selanjutnya kajian yang dilakukan oleh Effendi, et.al (2018) yang menyatakan dalam kajiannya bahwa aktivitas kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan PT. Danendra Agung Perkasa Jakarta.

4. KESIMPULAN

Simpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Terdapat dua faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali diantaranya: Faktor pertama diberi nama faktor kepuasan kerja yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 8.818 yang terdiri dari atas 13 indikator pembentuk faktor, penamaan dalam faktor ini berkaitan dengan konsep yang diterapkan oleh Handoko (2001), dimana kepuasan kerja merupakan salah satu dari empat indikator yang mempengaruhi prestasi karyawan di dalam sebuah perusahaan termasuk Holiday Inn Resort Baruna Bali. Faktor kedua diberi nama faktor desain kerja yang memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 1.154 yang terdiri atas dua indikator, penamaan faktor ini berkaitan dengan konsep yang diterapkan oleh Handoko (2001) bahwa desain kerja merupakan salah satu dari empat indikator yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan di dalam sebuah perusahaan termasuk Holiday Inn Resort Baruna Bali. 2) Adapun faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi prestasi kerja karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali adalah faktor kepuasan kerja. Faktor kepuasan kerja, mengungguli faktor lain dengan persentase *variance* sebesar 58.784% dan nilai *eigenvalue* sebesar 8.818. Faktor kepuasan kerja merupakan faktor utama yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan di Holiday Inn Resort Baruna Bali, berhubungan dengan konsep yang diterapkan oleh Handoko (2001), dan Bernardin & Russel (1993) yang menyatakan bahwa prestasi kerja didefinisikan sebagai catatan dari hasil - hasil yang diperoleh melalui fungsi - fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama tempo waktu tertentu, prestasi kerja karyawan difaktorkan menjadi motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, dan desain pekerjaan, menurut Handoko faktor tersebut mampu digolongkan menjadi 4 indikator yaitu hasil kerja, tingkah laku, pencapaian tugas dan aktivitas.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Jurnal ini dapat selesai karena adanya bimbingan, dukungan, bantuan, serta dorongan dari beberapa pihak yang bersangkutan dengan penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada, Bapak Dr. Drs. I Nyoman Sunarta, M.Si selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Program Studi Diploma IV Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, serta memotivasi dan mendukung untuk terus melanjutkan kajian ini. Ibu Dra. Anak Agung Putri Sri, M.Si selaku Koordinator Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti sehingga kajian ini dapat diselesaikan dengan baik. Ibu Dr. Ni Putu Ratna Sari, S.ST. Par., M.Par selaku dosen pembimbing I, yang mengarahkan, dan memberikan saran-saran serta masukan-masukan yang berharga bagi Laporan Akhir ini. Ibu Agung Sulistyawati, SST.Par., M.Par selaku dosen pembimbing II, yang mengarahkan, dan memberikan saran-saran serta masukan-masukan yang berharga bagi Laporan Akhir ini. Bapak Agus Muriawan Putra, SST. Par., M. Par selaku Pembimbing Akademik dan penguji yang telah membantu dalam bidang akademik dan memberikan pengarahan selama proses perkuliahan dan membantu dalam penyempurnaan Laporan Akhir. Seluruh dosen Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis. Bapak Michael Beceey selaku *General Manager* Holiday Inn Resort Bali Tuban. Bapak Gede Udiastama Mranggi selaku *Human Resources* yang senantiasa memberikan arahan, masukan dan motivasi serta pembelajaran. Seluruh *Staff* Holiday Inn Resort Bali Tuban yang telah menyambut, membantu, mengarahkan, memberikan pembelajaran dan motivasi kepada penulis dengan hangat dan kekeluargaan. Orang tua dan saudara yang telah memberikan dorongan dukungan dan doanya selama pembuatan laporan ini. Serta pihak lain yang telah membantu pada saat pengumpulan data dalam kajian ini.

Penulis menyadari bahwa kajian ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran yang dapat membangun kajian ini sangat diharapkan guna menyempurnakan penyusunan yang akan datang.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Undang Undang tentang Kepariwisataaan, UU No. 10 Tahun 2009. Jakarta: Direktorat Jenderal Hukum dan HAM.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bernardin and Russel, 1993. *Human Resource Management*. New Jersey: International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall.
- Burkart, A.J. dan Medlik, S. 1987. *Tourism, Past, Present, and Future*. London.
- Effendi, Maya Syafriana dan Desnirita 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja (Studi Kasus Karyawan PT Danendra Agung Perkasa Jakarta). *Jurnal Sosial dan Humaniora*. Vol. 2, No. 1, hh. 62.
- Ghozali, Imam 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Mardalis, 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Mohammad 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: ALFABEDA.
- Suprihatiningrum Hesti, 2012. Faktor– Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja (Studi Pada Karyawan Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah). *Jurnal widyamanggala*, Vol 1, No 1.
- Suryanto, 1988. *Metode Statistika Multivariat*. Jakarta: Depdikbud.
- Wardiyanta, 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*, Yogyakarta: Andi Offset.