

## ABSTRACT

Work satisfaction is one of factor that very important for getting optimal performance. When a someone feel satisfy at work, he or she will trying best with all the skilled possessed to finish the job. Productivity and work result of the employee will improved eventually.

Three star hotels is the highest rating hotel in Malang. There are few three star hotels in Malang, e.g: Tugu Hotel, Regent's Park Hotel, Kartika Graha Hotel, Grand Palace Hotel, Graha Cakra Hotel, and Gajahmada Graha Hotel. The last one is the only three star hotel in Malang that have five star hotel luxury, from the room interior, lobby, and ballroom.

Work satisfaction of operasional employee at Gajahmada Graha Hotel saw by employee condition that working with passion in service the guest and doing the job. There are variations of work satisfaction in Gajahmada Graha Hotel.

**Luthans** (1998:144) define Job satisfaction as a result of employees perception of how well their job provides those things that are viewed as important. The measurement of work satisfaction according to **Luthans** (1998:145:146) are: Work it self, Pay, Promotions, Supervision, Work group, and Work condition.

The research found out some results: (1) the highest mean is working condition. And the lowest mean is work itself. (2) the employee that shown highest mean or most satisfy at work are: employee from Finance Department, female, single, age between 41-45 years old, last education is bachelor degree, has been working from 3-<5 years, and has been trained before.

Keywords *Work it self, Pay, Promotions, Supervision, Work group, Work condition.*

## ABSTRAKSI

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan kinerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas pekerjaan. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal.

Hotel dengan kelas bintang 3 merupakan hotel dengan *rating* tertinggi di Malang. Di Malang ada beberapa hotel bintang tiga, antara lain: Hotel Tugu, Hotel *Regent's Park*, Hotel Kartika Graha, Hotel Grand Palace, Hotel Graha Cakra, dan Hotel Gajahmada Graha. Hotel Gajahmada Graha merupakan satu-satunya hotel bintang tiga di Malang yang memberikan kemewahan bintang lima, mulai dari interior kamar, lobby, dan *ballroom*.

Kepuasan kerja karyawan operasional Hotel Gajahmada Graha di Malang terlihat dari kondisi karyawan operasional yang bekerja dengan penuh semangat dalam melayani tamu dan dalam mengerjakan tugas. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya dan hasil sigi awal yang dilakukan terhadap karyawan Hotel Gajahmada Graha di Malang tampak adanya variasi tanggapan untuk kepuasan kerja berdasarkan beberapa aspek kepuasan kerja terkait dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan baru.

Kepuasan kerja yang diungkapkan oleh Luthans (1998:144) adalah "*Job satisfaction is a result of employees perception of how well their job provides those things that are viewed as important*". Faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang dikemukakan oleh Luthans (1998:145:146) yaitu *Work it self, Pay, Promotions, Supervision, Work group, Work condition*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah ditampilkan dan dibahas pada bagian sebelumnya, dapat dirumuskan beberapa konklusi, antara lain: (1) Secara keseluruhan, rata-rata tertinggi terdapat pada elemen *Working Condition*. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada elemen *Work It Self*. (2) Berdasarkan kepuasan kerja karyawan Hotel Gajahmada Graha Malang yang dikelompokkan ke dalam 7 unit analisis yang telah ditentukan, yaitu: departemen, jenis kelamin, status pernikahan, usia, tingkat pendidikan, masa kerja, dan pelatihan, diketahui bahwa karyawan Hotel Gajahmada Graha Malang yang memiliki total rata-rata kepuasan kerja tertinggi adalah karyawan dari Departemen *Finance*, berjenis kelamin wanita, belum menikah, berusia antara 41-45 tahun, memiliki tingkat pendidikan S1, telah bekerja selama 3-<5 tahun, dan telah mengikuti pelatihan.

Kata kunci: *Work it self, Pay, Promotions, Supervision, Work group, Work condition*.