

LINGKUNGN KERJA, KARAKTERISTIKINDIVIDU DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOTEL ANGSOCA DI LOVINA-BALI

Oleh.

Luh Novi Eka Yanti¹¹

I.M.G.A Kurniawan,¹²

Nyoman Suandana¹³, suandana@ymail.com

Abstrak

Usaha perhotelan merupakan sebuah usaha yang memadukan produk dan layanan. Pihak hotel sebagai penyedia jasa berusaha memberikan pelayanan yang paling sesuai dengan harapan pengguna jasa perhotelan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka di Lovina-Bali, serta untuk mengetahui yang dominan berpengaruh dari variabel lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka di Lovina-Bali.

Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik analisis yaitu; uji instrumen penelitian, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, dan uji hipotesis dengan analisis t-test, f-test, dan uji dominan.

Hasil uji validitas dan reliabilitas diperoleh semua instrumen penelitian valid dan reliabel. Hasil uji asumsi klasik disimpulkan data berdistribusi normal, data terbebas dari problem *multikolinearitas*, tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh model persamaan garis regresi yaitu $\hat{Y} = 7,768 + 0,361X_1 + 0,379X_2$. Nilai determinasi sebesar 69,0%. Ini berarti 69,0% perubahan kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali dapat dijelaskan oleh perubahan lingkungan kerja dan karakteristik individu, serta sisanya 31,0% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil uji T test diketahui nilai t hitung variabel lingkungan kerja dan karakteristik individu lebih besar dari t tabel dan hasil uji F test diketahui nilai F hitung variabel bebas lebih besar dari nilai F tabel. Dari hasil analisis data diketahui variabel karakteristik individu (X_2) mempunyai nilai *Standardized Coefficients Beta* paling besar yaitu 0,484, dan taraf signifikan 0,008.

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan lingkungan kerja dan karakteristik individu berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka di Lovina-Bali. variabel karakteristik individu mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali. Saran kepada pihak manajemen Hotel Angsoka di Lovina-Bali untuk meningkatkan kualitas lingkungan kerja, melengkapi alat dan sarana prasarana, kapasitas karyawan melalui diklat serta meningkatkan kerjasama dan

¹¹ Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Angkatan 2018/2019

¹² Tenaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas

¹³ Tenaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas

hubungan yang harmonis di antara karyawan dan dengan pimpinan melalui kegiatan *outbond*.

Kata Kunci; Lingkungan Kerja, Karakteristik Individu, Kepuasan

PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu fasilitas jasa pariwisata yang diharapkan dapat memberikan pelayanan optimal bagi wisatawan atau pelanggan. Keberhasilan usaha perhotelan dipengaruhi oleh kepuasan kerja para karyawannya. Kepuasan kerja ditunjukkan adanya keseriusan dan kerja keras para karyawan.

Menurut Robbins dan Judge, (2008:99) kepuasan kerja merupakan suatu sikap positif yang menyangkut penyesuaian diri karyawan terhadap situasi kerja atau pekerjaannya. Kesiediaan dan kemampuan setiap karyawan untuk menyesuaikan dengan suasana dan kondisi kerja hotel akan membawa pada kondisi kerja yang optimal.

Menurut Ardana dkk (2009:31), bahwa karakteristik individu adalah minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai. Minat seorang karyawan mempunyai pengaruh terhadap sikap dan ketekunan dalam melaksanakan pekerjaan. Seorang bekerja di dunia pariwisata didasari oleh minatnya akan mempunyai kemajuan prestasi lebih baik, akan muncul inovasi dalam penyelesaian pekerjaan. Kepemilikan pengetahuan tentang bidang pekerjaannya juga menjadi modal dasar untuk mencapai prestasi kerja. .

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar tenaga kerja yang dapat mempengaruhi tenaga kerja dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya, baik itu yang berupa lingkungan fisik maupun lingkungan psikologis. Lingkungan kerja menurut Kartini Kartono (2008:34) sebagai kondisi fisik materiil dan psikologis yang ada dalam perusahaan dimana tenaga kerja tersebut bekerja. Kondisi materiil yang menyangkut ventilasi yang baik, sirkulasi udara, cahaya, dan sebagainya. Para karyawan akan dapat bekerja dengan lebih baik pada suasana kerja yang nyaman dan aman, dengan ventilasi yang cukup,

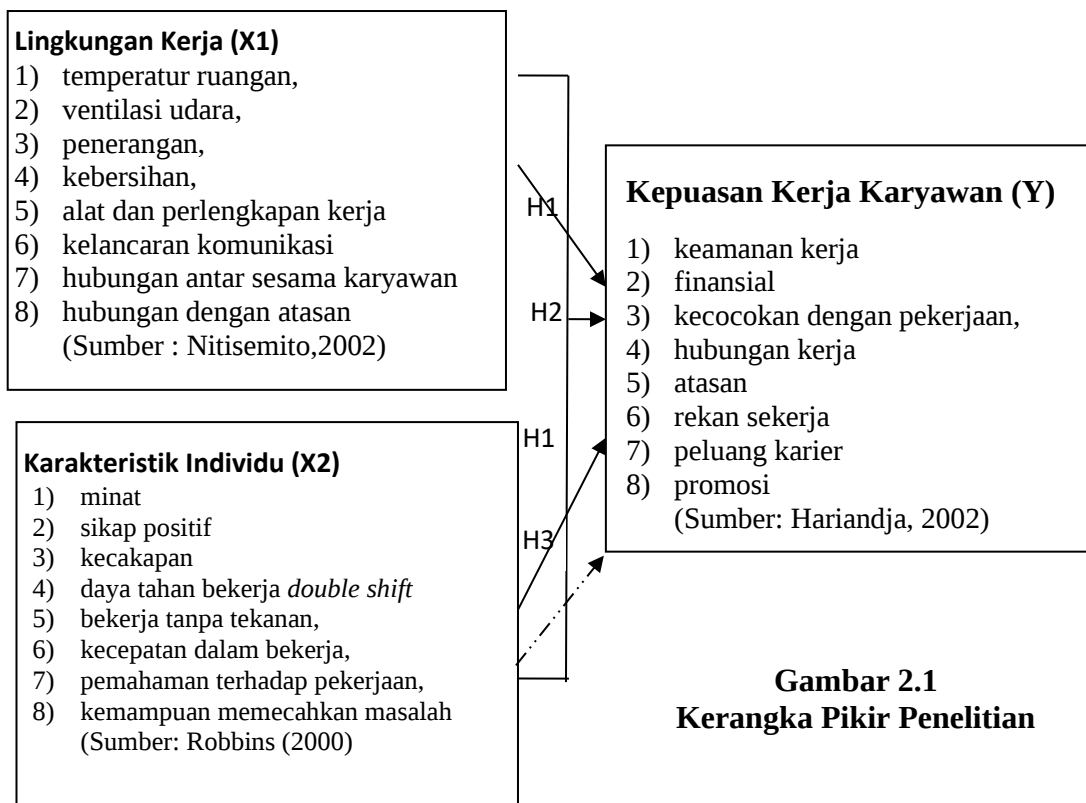
tempat yang dengan penyinaran yang cukup. Sarana prasarana sebagai peralatan kerja yang memadai dapat memudahkan proses penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Apakah lingkungan kerja dan karakteristik individu berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka di Lovina-Bali? 2) Apakah lingkungan kerja dan karakteristik individu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka di Lovina-Bali? 3) Manakah yang dominan berpengaruh dari variabel lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka di Lovina-Bali?

LANDASAN TEORETIS

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini mencari pengaruh secara individu dan bersama sama lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Angsoka Lovina-Bali. Lingkungan kerja diukur dari temperatur ruangan, ventilasi udara, penerangan, kebersihan, alat dan perlengkapan kerja, kelancaran komunikasi, hubungan antar sesama karyawan, hubungan dengan atasan. Variabel karakteristik individu diukur dari minat, sikap positif, kecakapan, daya tahan bekerja double shift, bekerja tanpa tekanan, kecepatan dalam bekerja, pemahaman terhadap pekerjaan, kemampuan memecahkan masalah. Variabel kepuasan kerja karyawan diukur dari keamanan kerja, finansial, kecocokan dengan pekerjaan, hubungan kerja, atasan, rekan sekerja, peluang karier, promosi. Yang menjadi responden penelitian adalah karyawan Hotel Angsoka. Berdasarkan uraian tersebut dapat digambarkan kerangka pikir penelitian seperti gambar berikut.



Gambar 2.1
Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teoretis, dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut : 1) Lingkungan kerja dan karakteristik individu berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka di Lovina-Bali. 2) Lingkungan kerja dan karakteristik individu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka di Lovina-Bali. 3) Karakteristik individu dominan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka di Lovina-Bali.

METODOLOGI PENELITIAN

Bidang kajian penelitian ini adalah bidang manajemen sumber daya manusia dan berkonsentrasi lingkungan kerja karakteristik individu dan kepuasan kerja karyawan hotel angsoka di lovina-bali.

Populasi menurut Sugiyono (2010: 61) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini yang dimaksud populasi adalah seluruh karyawan Hotel Angsoka yang sudah menjadi staff sebanyak 23 orang.

Data yang digunakan meliputi data kuantitatif dan data kualitatif, serta sumber datanya data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan memadukan berbagai teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner.

Untuk tahap pembuktian yang diajukan kebenarannya dianalisis dengan 1) Uji Instrumen dan Uji Asumsi Klasik, 2) Analisa Regresi Linier Berganda, 3) Analisa Determinasi, 4) Uji Hipotesis. Untuk mengefektifkan proses analisis data digunakan bantuan aplikasi program SPSS versi 20.

ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Uji Validitas

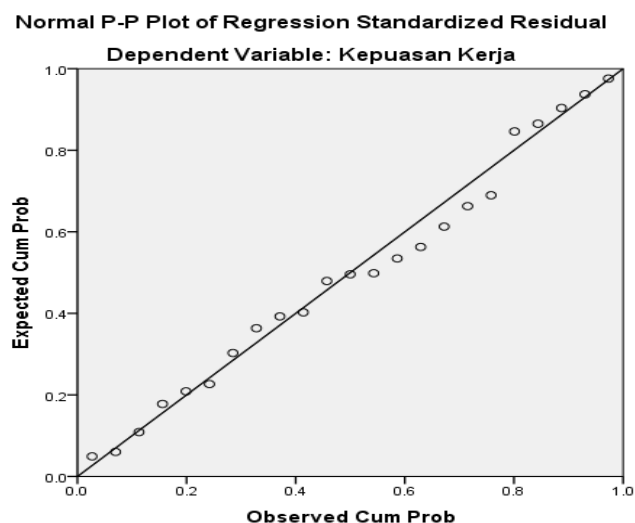
Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tetap. Ketentuan instrumen dikatakan valid apabila nilai r hitung $> 0,30$.

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas atau uji keandalan instrumen pengumpulan data, dalam penelitian ini diukur berdasarkan koefisien *Cronbach's Alpha*. Menurut Ghazali (2006:45) variabel atau instrumen dikatakan *reliable* jika memiliki nilai *cronbach alpha* $> 0,600$. Berdasarkan hasil uji instrumen dengan bantuan program SPSS versi 20.0, diperoleh nilai *cronbach's alpha* semua variabel.

3) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier: variabel terikat dan kedua variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini pengujian normalitas dengan menggunakan Normal P-P Plot.



Gambar 5.1
Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 5.1 di atas, karena data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4) Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui antara variabel satu dengan yang lainnya tidak terjadi multikolinieritas jika mempunyai VIF (*Varian Inflated Factor*) kurang dari 10, dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan bantuan program SPSS 20.0 diperoleh VIF (*Varian Inflated Factor*) dan nilai *tolerance* sebagai berikut.

Tabel 5.1
Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Lingkungan Kerja	.580	1.724
	Karakteristik Individu	.580	1.724

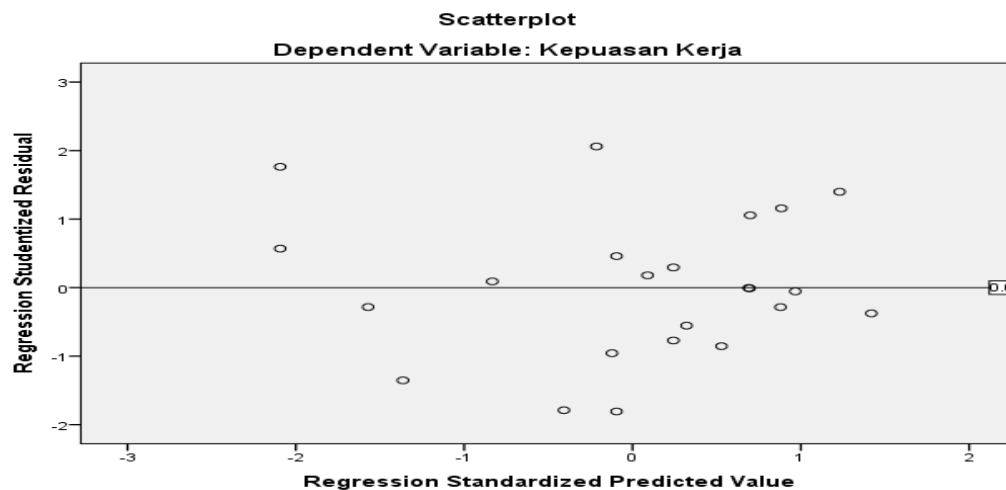
Sumber: Hasil Olahan SPSS 20.0 Tahun 2019

Berdasarkan tabel 5.1 di atas, variabel lingkungan kerja dan karakteristik individu sebagai variabel bebas memiliki nilai VIF 1,724 (tidak lebih dari

10,0) dan nilai toleransi 0,580 (tidak kurang dari 0,1) maka model regresi yang diperoleh dapat disimpulkan terbebas dari problem multikolinearitas.

5) Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara *SRESID* dan *ZPRED*. Hasil analisis data dengan bantuan program SPSS versi 20.0 diperoleh pola dan penyebaran dimaksud seperti Gambar 5.2, karena tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 5.2
Uji Heteroskedastisitas

6) Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali. Untuk pengolahan data dengan bantuan program SPSS *for Windows* versi 20.0 diperoleh hasil seperti Tabel 5.30 berikut.

Tabel 5.2
Pengaruh Lingkungan Kerja, Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja
Coefficients^a

<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	7.768	3.582		2.168	.042
	Lingkungan Kerja	.361	.137	.431	2.633	.016
	Karakteristik Individu	.379	.128	.484	2.959	.008

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Kerja

Sumber: Hasil olahan SPSS 20.0 Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 5.2 di atas dapat disusun persamaan regresi linier berganda yaitu $\hat{Y} = 7,768 + 0,361X_1 + 0,379X_2$. Makna nilai masing-masing koefisien regresi sebagai berikut.

- 1) Nilai konstanta 7,768 mempunyai makna bahwa nilai kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali sebesar 7,768 pada saat lingkungan kerja dan karakteristik individu nol.
- 2) Koefisien regresi variabel lingkungan kerja(X_1) sebesar + 0,361 bertanda positif, mempunyai makna lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif atau searah terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali. Bila ada peningkatan satu satuan lingkungan kerja menyebabkan peningkatan 0,361 satuan kepuasan kerja.
- 3) Koefisien regresi variabel karakteristik individu (X_2) sebesar + 0,379 bertanda positif mempunyai makna ada pengaruh positif atau searah karakteristik individu kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali. Bila ada peningkatan karakteristik individu satu satuan akan menyebabkan peningkatan 0,379 satuan kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali.

7) Analisis Determinasi

Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui besaran persentase perubahan variabel kepuasan kerja karyawan yang dapat dijelaskan oleh persentase perubahan lingkungan kerja dan karakteristik individu.

Tabel 5.3
Model Summary^b

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.830 ^a	.690	.659	2.89296

a. *Predictors: (Constant)*, Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja

b. *Dependent Variable: Kepuasan Kerja*

Sumber: Hasil Olahan SPSS versi 20.0 Tahun 2019

Berdasarkan tabel 5.3 diketahui koefisien korelasi berganda (R)= 0,830. Menurut Sugiyono (2013:250) nilai koefisien korelasi 0,830 ada pada interval 0,80 – 1,00 yang mempunyai makna bahwa ada hubungan yang sangat kuat lingkungan kerja dan karakteristik individu dengan kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka . Berdasarkan rumus determinasi maka dapat dihitung $D = R^2 \times 100\%$ yaitu $= 0,30^2 \times 100\% = 69,0\%$. Ini berarti 69,0% perubahan kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali dapat dijelaskan oleh perubahan lingkungan kerja dan karakteristik individu, serta sisanya 31,0% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hal ini berarti bila ingin meningkatkan kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali, dapat dilakukan dengan memperbaiki kualitas lingkungan kerja dan meningkatkan kemampuan dan kualitas setiap karyawan.

8) Uji Parsial Dengan T-Test

Uji ini digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara parsial lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali, pengujian dilakukan pendekatan statistik. Pengujian variabel penelitian dilakukan dengan langkah sebagai berikut.

1) Uji pengaruh secara parsial lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali, langkah langkah sebagai berikut.

a) Perumusan hipotesis.

H_0 ; $b = 0$, yaitu tidak ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali.

$H_1; b \neq 0$, yaitu ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali.

b) Nilai t_{tabel} pada taraf signifikan (α) = 0,05 dengan derajat kebebasan dk (23-2=21) maka nilai t_{tabel} 2,080

c) Nilai t_{hitung} diambil dari kolom t pada *cell* lingkungan kerja hasil olahan dengan SPSS pada tabel 5.30 tentang *coefficient* yaitu sebesar 2,633

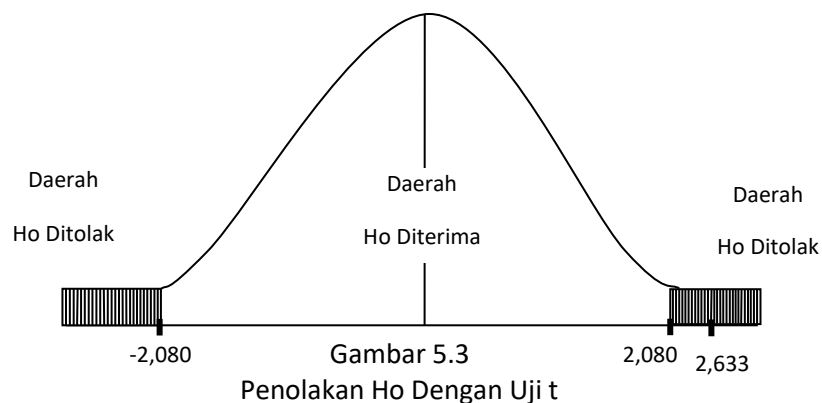
d) Ketentuan

(1) Jika $-2,080 \leq t_{hitung} \leq 2,080$ maka H_0 diterima

(2) Jika $-2,080 > t_{hitung} > 2,080$ maka H_0 ditolak

e) Simpulan

Karena nilai $t_{hitung} = 2,633$ lebih besar dari $t_{tabel} = 2,080$ maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali, dapat ditunjukkan dengan gambar berikut.



2) Uji pengaruh secara parsial karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali, langkah langkah sebagai berikut.

a) Perumusan hipotesis.

$H_0; b = 0$, yaitu tidak ada pengaruh secara parsial karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali

$H_1; b \neq 0$, yaitu ada pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali.

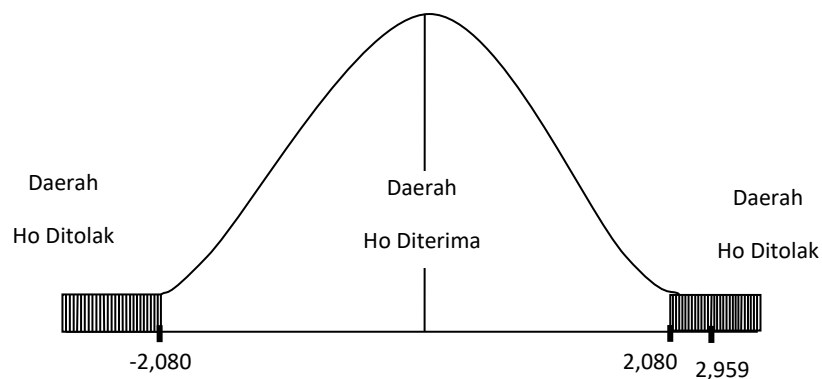
- b) Nilai t_{tabel} pada taraf signifikan (α) = 0,05 dengan derajat kebebasan dk (23-2=21) maka nilai t_{tabel} 2,080
- c) Nilai t_{hitung} dari kolom t, *cell* karakteristik individu hasil olahan dengan SPSS pada tabel 5.30 tentang *coefficient* yaitu sebesar 2,959.
- d) Ketentuan

(1) Jika $-2,080 \leq t_{\text{hitung}} \leq 2,080$ maka H_0 diterima

(2) Jika $-2,080 > t_{\text{hitung}} > 2,080$ maka H_0 ditolak

- e) Simpulan

Karena nilai $t_{\text{hitung}} = 2,959$ lebih besar dari $t_{\text{tabel}} = 2,080$ maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali. Ini berarti hipotesis pertama yang diajukan diterima, yang dapat ditunjukkan dengan gambar 5.4 berikut.



Gambar 5.4
Penolakan H_0 Dengan Uji t

9) Uji F (F-Test)

Analisis inidigunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan, secara simultan antara lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali. Pendekatan uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut.

- 1) Perumusan Hipotesis

$H_0; b = 0$, yaitu tidak ada pengaruh yang signifikan secara simultan lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali.

$H_1; b \neq 0$, yaitu ada pengaruh yang signifikan secara simultan lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali.

2) Menentukan nilai F_{tabel}

Nilai $F_{\text{tabel}} \alpha = 0,05$, $n = 23$ maka nilai F_{tabel} untuk $(23-2-1 = 20)$ adalah 3,49.

3) Ketentuan

a) Jika $F_{\text{hitung}} < 3,49$ maka H_0 diterima artinya ada pengaruh yang tidak signifikan secara simultan.

b) Jika $F_{\text{hitung}} \geq 3,49$ maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh yang signifikan secara simultan.

4) Nilai F_{hitung} diambil dari nilai F pada tabel 5.32 yaitu; 22,220

5) Simpulan

Berdasarkan nilai F_{hitung} yang diperoleh ternyata $F_{\text{hitung}} = 22,220 > 3,49$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti ada pengaruh yang signifikan secara simultan lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali, yang dapat ditunjukkan dalam gambar 5.5.

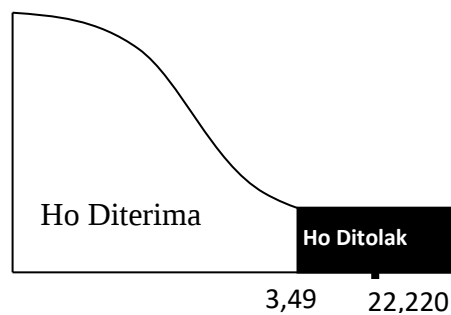
Tabel 5.32
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	371.920	2	185.960	22.220	.000 ^b
Residual	167.384	20	8.369		
Total	539.304	22			

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

a. Predictors: (Constant), Motivasi Ekstrinsik, Motivasi Intrinsik

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 20.0 tahun 2019



Gambar 5.5
Penolakan Ho Dengan Uji F

10) Variabel yang Dominan Berpengaruh

Uji dominan dilihat dari *Standardized Coefficients Beta* dan nilai signifikansinya. Variabel yang dominan adalah variabel yang berpengaruh signifikan dengan beta paling besar. Variabel yang dominan adalah variabel yang berpengaruh signifikan dengan nilai beta paling besar (menjauhi nol).

Tabel 5.33
Uji Pengaruh Dominan

Model	<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
	<i>Beta</i>		
1 (Constant)		2.168	.042
Lingkungan Kerja	.431	2.633	.016
KarakterisIndividu	.484	2.959	.008

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 20.0 tahun 2019

Berdasarkan hasil analisis data seperti tabel di atas diketahui variabel karakteristik individu (X_2) mempunyai nilai *Standardized Coefficients Beta* paling besar yaitu 0,484, dan taraf signifikan 0,008 sehingga variabel karakteristik individu mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka Lovina-Bali.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

- 1) Lingkungan kerja dan karakteristik individu berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka di Lovina-Bali.
- 2) Lingkungan kerja dan karakteristik individu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka di Lovina-Bali.

- 3) Karakteristik individu dominan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Angsoka di Lovina-Bali.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas maka dapat disarankan kepada pihak manajemen Hotel Angsoka di Lovina-Bali sebagai berikut.

- 1) Meningkatkan kualitas lingkungan kerja, melengkapi alat dan sarana prasarana yang dibutuhkan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya
- 2) Meningkatkan kapasitas karyawan melalui diklat atau pendidikan formal yang ada.
- 3) Meningkatkan kerjasama dan hubungan yang harmonis di antara karyawan dan dengan pimpinan melalui kegiatan *outbond*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, Komang. dkk, 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- As'ad, Muhammad. 1987. *Psikologi Industri*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Lyberty
- Gibson, James L., 1994, *Organization behavior, structure an proses, organisasi, perilaku, struktur dan proses* (Terjemahan Nunuk Ardiani, Bina Aksara, Jakarta).
- Griffin, 2004. *Manajemen*, alih bahasa Gina Gania, Erlangga, Jakarta
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Grasindo, Jakarta
- Jewell, L. N. & Siegall, M., (1998). *Psikologi Industri/Organisasi Modern: Psikologi Penerapan Untuk Memecahkan Berbagai Masalah Di Tempat Kerja, Perusahaan, Industri, Dan Organisasi*, ed-2, hal 529. Jakarta: Arcan
- Kartono, Kartini 2003, *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta:PT. Grafindo Persada
- Miftah Thoha. (2004). *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta

- Nitisemito, Alex S. 2002. *Manajemen Personalian: Manajemen Sumber Daya Manusiai*. Edisi 3. Ghaila Indonesia: Jakarta
- Pendit, Nyoman, 2007. *Ilmu Pariwisata*, Pradnya Paramita, Jakarta
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A., 2008, *Perilaku Organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I dan II, Prinhalindo, Jakarta
- Sedarmayanti. 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Soenarno, 2006. *Front Office Manajemen*, Andi, Yogyakarta.
- Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta, Kencana
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta
- Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia No. 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata
- Umar Husein, 2000, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
- Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*, Edisi Ketiga. Rajawali Pers, Jakarta
- Winardi, J. 2009. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian (edisi 5)*. Jakarta: Rajawali pers.