

**GAMBARAN KEPUASAN KERJA
PADA KARYAWAN DI KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Psikologi
di Program Studi Psikologi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

NIKEN SOFI SALMA

2022031027

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS SOSIAL, HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**

2026

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya Mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Sosial, Humaniora, dan Seni Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Niken Sofi Salma

NIM: 2022031027

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul GAMBARAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN DI KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SURAKARTA adalah benar-benar karya yang telah saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas, termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan kebohongan, maka saya sanggup menanggung konsekuensinya.

Dibuat di Surakarta

Pada tanggal 27 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,



Niken Sofi Salma

NIM.2022031027

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademis Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Niken Sofi Salma

NIM: 2022031027

Program Studi: Psikologi

Fakultas: Sosial, Humaniora dan Seni

Jenis Karya: Skripsi/Laporan Penelitian

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi/Laporan Penelitian saya yang berjudul **GAMBARAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN DI KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SURAKARTA.**

Beserta instrumen/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih mediakan mengelola dalam bentuk perangkat data (database), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (author) dan pembimbing sebagai coauthor atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di Surakarta

Pada tanggal 27 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,



Niken Sofi Salma

NIM.2022031027

LEMBAR PERSETUJUAN

**GAMBARAN KEPUASAN KERJA
PADA KARYAWAN DI KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SURAKARTA**

Disusun Oleh:

Niken Sofi Salma

2022031027

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan dosen penguji

Pada tanggal 16 Januari 2026.....

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

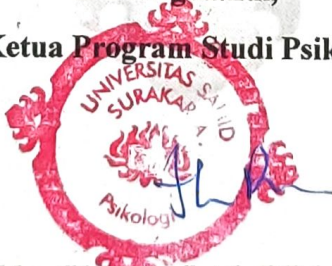
Pembimbing II

Dhian Riskiana Putri, S.Psi., M.A.
NIDN. 0607018803

Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si.
NIDN. 0602058801

Mengetahui,

Ketua Program Studi Psikologi



Dhian Riskiana Putri, S.Psi., M.A.

NIDN. 0607018803

LEMBAR PENGESAHAN

**GAMBARAN KEPUASAN KERJA
PADA KARYAWAN DI KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SURAKARTA**

Disusun Oleh:

Niken Sofi Salma

2022031027

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh dosen penguji laporan skripsi

Program Studi Psikologi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni

Universitas Sahid Surakarta

Pada hari *Jumat* tanggal *16 Januari 2026*


Penguji I : Dhian Riskiana Putri, S.Psi., M.A. (*JhR*)
Penguji II : Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si. (*Fu*)
Penguji III : Sri Ernawati, S.Psi., M.Psi., Psikolog. (*Sfernawati*)

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni

Ketua Program Studi Psikologi


[Signature]
Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si.
NIDN. 0602058801

[Signature]

Dhian Riskiana Putri, S.Psi., M.A.
NIDN. 0607018803

HALAMAN MOTTO

"Cukuplah Allah sebagai penolong kami, dan Dia sebaik-baik pelindung."

QS. Ali Imran: 173

"Dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan..."

QS. Al-Baqarah: 195

"Your ikigai is at the center of those interconnecting circles. If you get the right balance, you'll be happier, live longer, and feel more fulfilled."

"Ikigai Anda berada di pusat lingkaran-lingkaran yang saling terhubung. Jika Anda menemukan keseimbangan yang tepat, Anda akan lebih bahagia, hidup lebih lama, dan merasa lebih terpenuhi."

Ken Mogi

"Until you make the unconscious conscious, it will direct your life and you will call it fate."

"Sampai kamu membuat ketidaksadaran menjadi sadar, ia akan mengarahkan hidupmu dan kamu akan menyebutnya takdir."

Carl Gustav Jung

"Cogito, ergo sum."

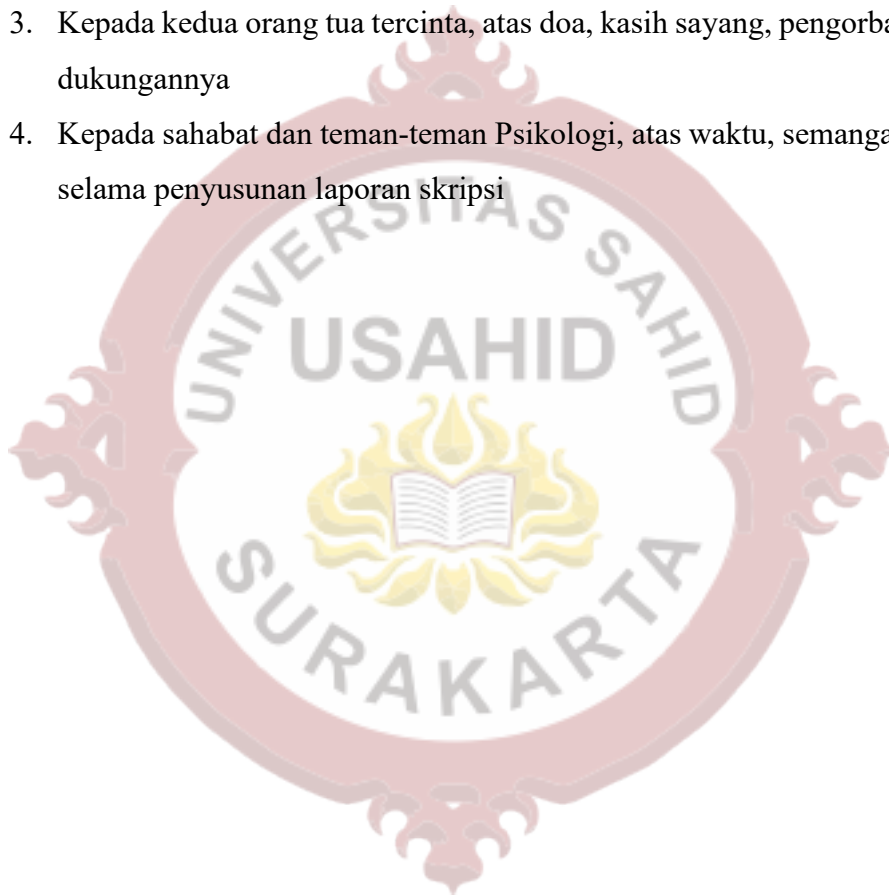
"Aku berpikir, maka aku ada."

René Descartes

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini di persembahkan kepada:

1. Kepada Allah SWT, sumber segala ilmu dan kekuatan, atas izin serta pertolongan-Nya
2. Kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing dan seluruh Dosen Psikologi, atas bimbingan, ilmu, motivasi, dan arahnya
3. Kepada kedua orang tua tercinta, atas doa, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungannya
4. Kepada sahabat dan teman-teman Psikologi, atas waktu, semangat, bantuan selama penyusunan laporan skripsi



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian laporan skripsi dengan judul “Gambaran Kepuasan Kerja pada Karyawan Kusuma Sahid Prince Hotel Surakarta” dapat terselesaikan dengan lancar.

Ucapan terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi. Oleh karena itu, ucapan terima kasih dan penghargaan disampaikan kepada:

1. Ibu Sri Huning Anwariningsih, ST., M.Kom., selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Ibu Dr. Erwin Kartinawati, S. Sos., M.Ikom., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni & Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Destina Paningrum, SE., MM., selaku Wakil Rektor Sumber Daya, Keuangan dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta.
4. Bapak Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si., selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
5. Ibu Dhian Riskiana Putri, S.Psi., M.A., selaku Ketua Program Studi Psikologi dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan dan masukan dalam pembuatan laporan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Psikologi yang telah memberi bekal ilmu dan motivasi selama pembelajaran.
7. Bapak Eko Wahyudhi, S.H., selaku Human Resource Manager di Kusuma Sahid Prince Hotel, yang telah memberikan dukungan, izin, serta fasilitas yang dibutuhkan, beserta arahan dan masukan selama pembuatan laporan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu staf Kusuma Sahid Prince Hotel yang telah turun tangan dan membantu kelancaran dengan penuh kekeluargaan selama pelaksanaan kegiatan magang.

9. Kedua orang tua penulis yang selalu memberi dukungan serta doa terbaik.
10. Seluruh rekan angkatan 2022 Program Studi Psikologi atas kebersamaan, dukungan, bantuan, semangat, dan doanya.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberi dukungan, semangat, doa, dan bantuan untuk penulis.

Dengan demikian, laporan skripsi ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan juga sebagai harapan agar laporan ini tidak berhenti sebagai sebuah arsip, tetapi mampu memberikan manfaat yang berkelanjutan. Harapan agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat mitra dalam bentuk pengetahuan yang telah dibagikan, serta dapat berguna bagi institusi kami sebagai bahan dokumentasi dan evaluasi. Terakhir, besar keinginan penulis agar tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya yang tertarik dengan bidang serupa. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan ini, sehingga saran yang membangun sangat kami nantikan.

Surakarta,

Penulis

ABSTRAK

Dinamika pesatnya perkembangan dunia industri modern menjadikan angka persaingan antar perusahaan semakin ketat. Perhotelan menjadi salah satu industri yang terdampak pesatnya perkembangan ini. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk menghadapi ketidakpastian ekonomi global ini adalah dengan pengelolaan SDM efektif dan efisien yang berorientasi pada peningkatan kinerja produktif. Sebagai bagian dari strategi manajemen SDM, banyak hal yang dapat mendukung kinerja produktif karyawan, diantaranya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja, aspeknya meliputi kondisi kerja, keamanan kerja, kesempatan untuk maju, gaji dan komunikasi. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan kerja pada karyawan di Kusuma Prince Hotel Surakarta dan memahami apa saja dinamika yang terkait. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan sampel dikumpulkan dengan teknik purposive sampel yang ditentukan sesuai kriteria yang mendukung tujuan penelitian. Pengambilan data menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam guna mendapatkan deskripsi pengalaman kerja karyawan di hotel ini. Proses didokumentasi menggunakan perekam audio dan foto. Setelah data diterima maka dilakukan analisis faktor dan menyimpulkannya. Berdasarkan hasil bisa disimpulkan bahwa dinamika gambaran kepuasan kerja di Kusuma Sahid Prince Hotel berkaitan dengan: 1. Komunikasi dan Hubungan Interpersonal, 2. Keamanan kerja, 3. Kesempatan perkembangan, 4. Gaji, 5. Kondisi Kerja. Secara keseluruhan, dinamika kepuasan kerja di Kusuma Sahid Prince Hotel lebih menekankan aspek psikososial dan humanisasi lingkungan kerja dibanding faktor material, menciptakan resiliensi organisasi yang kuat dalam menghadapi tantangan ekonomi.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Karyawan, Hotel

ABSTRACT

The rapid dynamics of the modern industrial world have made competition between companies increasingly fierce. The hospitality industry is one of the industries affected. One effort to face global economic uncertainty is effective and efficient human resource management oriented towards improving productive performance. As part of the HR management strategy, many factors can support employee productivity, such as job satisfaction. Aspects of job satisfaction include working conditions, job security, opportunities for advancement, salary, and communication. This study aims to describe job satisfaction among employees at Kusuma Prince Hotel Surakarta and to understand the related dynamics. This study uses a descriptive qualitative method. Samples were collected using a purposive sampling technique determined according to the criteria of the research objectives. Data collection used observation techniques and in-depth interviews to obtain descriptions of employee work experiences. The process was documented using audio recorders and photographs. After the data collection stage, factor analysis was conducted, and conclusions were drawn. This study concludes that the dynamics of job satisfaction at Kusuma Sahid Prince Hotel are related to: 1. Communication and Interpersonal Relations, 2. Job Security, 3. Development Opportunities, 4. Salary, 5. Working Conditions. Overall, the dynamics of job satisfaction at the Kusuma Sahid Prince Hotel emphasize psychosocial factors and the humanization of the work environment over material factors, fostering strong organizational resilience in the face of economic challenges.

Keywords: Job Satisfaction, Employees, Hotel



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	ii
ORISINALITAS KARYA ILMIAH	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.2 Manfaat Penelitian	8
1.3 Halaman Keaslian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kepuasan Kerja	11
2.2 Karyawan	17

2.3	Kerangka Berfikir.....	21
2.4	Pertanyaan Penelitian.....	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1	Fenomena Penelitian.....	23
3.2	Informan Penelitian.....	24
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4	Metode Analisis Data.....	28
BAB IV	30
HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Hasil dan Pembahasan.....	30
4.1.1	Dinamika Kepuasan Kerja.....	32
BAB V	40
KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1	Kesimpulan.....	40
5.2	Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 2.1 Guide Observasi.....	25
Tabel 3.1 Guide Interview.....	26
Tabel 4.1 Keriteria Narasumber.....	31
Tabel 5.1 Jadwal Pengambilan Data dan Wawancara	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir.....	21
-----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Form Bimbingan Pembimbing 1.....	46
Lampiran 1.2 Form Bimbingan Pembimbing 2.....	47
Lampiran 1.3 Surat Izin Pengambilan Data Penelitian Skripsi/Tugas Akhir.....	48
Lampiran 1.4 Surat Keterangan Magang.....	49
Lampiran 1.5 Verbatim Wawancara.....	50
Lampiran 1.6 Dokumentasi.....	121

