

# ANALISA PENGARUH *EMPLOYEE EMPOWERMENT* TERHADAP *JOB SATISFACTION* DI HOTEL WYNDHAM SURABAYA

Irene Natali R, Mega Felicia S

natali.irene@yahoo.com, megafelicia9@gmail.com

Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *Employee Empowerment* berpengaruh atau tidak terhadap *Job Satisfaction* di Hotel Wyndham Surabaya. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa statistik deskriptif dengan alat penelitian berupa SPSS atau PASW (*Predictive Analytics Software*). Responden yang diteliti sejumlah 125 merupakan seluruh *staff* non-manajerial di Hotel Wyndham Surabaya. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa *Employee Empowerment* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Job satisfaction* di Hotel Wyndham Surabaya.

**Kata Kunci:**

*Empowerment, Employee Empowerment, Job Satisfaction.*

**Abstract:** The objective of this research is to find out the effects of Employee Empowerment on Job Satisfaction in Wyndham Hotel Surabaya. Analysis technique used in this research is descriptive statistical analysis with research tool in the form of SPSS or known as PASW (*Predictive Analytics Software*). The respondents are 125 non-managerial staffs at Wyndham Hotel Surabaya. The result of this result proves that Employee Empowerment has a significant and positive impact on Job Satisfaction at Wyndham Hotel Surabaya.

**Keywords:**

Empowerment, Employee Empowerment, Job Satisfaction

## LATAR BELAKANG

Perusahaan sekarang ini harus dapat bersaing didalam pasar yang selalu berubah-ubah, dimana *customers* harus puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan, untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas *customers* maka dalam organisasi jasa dan penyediaanya harus saling bekerja sama untuk mencapai kepuasan *customers*. Dalam menanggapi permasalahan tersebut sarana yang paling kuat adalah memiliki *staff* yang tepat, dan memberikan cara yang lain yaitu, dengan adanya pelatihan dan memberikan *empowerment* kepada *staff* (Lovelock dan Wirtz, 2010).

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang paling mahal dibanding dengan aset-aset lain karena SDM merupakan penggerak utama organisasi perusahaan (Ambarita, 2012). Oleh karena itu untuk menjaga asetnya suatu perusahaan perlu untuk melatih dan mengembangkan para *staff* agar dapat meningkatkan kinerja dari perusahaan itu sendiri. Adanya *employee empowerment* sangat berguna bagi para *staff* dalam memutuskan dan memberikan keputusan atas persoalan yang muncul ketika para *staff* bekerja. *Empowerment* adalah saat dimana membekali *staff* dengan otonomi atau kekuasaan untuk membuat keputusan ketika para *staff* menghadapi keseharian dilingkungan kerja (Haas, 2010). Dalam penyampaian layanan, *staff* yang diberikan *empowerment* dapat menunjukkan sikap yang fleksibel dan menyesuaikan dengan keinginan *customers*. Para *staff* harus mampu mengambil keputusan dan *staff* harus mampu untuk berpikir dengan tepat dan cepat pada saat menghadapi masalah yang terjadi saat itu juga. Dalam *employee empowerment* dapat

diklasifikasikan menjadi 3 yang harus diketahui para manajemen yaitu, *psychological empowerment*, *structural empowerment*, dan *leadership empowerment* (Sun *et al.*, 2012).

Pengertian dari *psychological empowerment* sendiri ialah keadaan pikiran dimana seorang *staff* dapat menguasai perasaannya atas pekerjaan yang dilakukan, harus menyadari tugas-tugas dari pekerjaan yang sedang dilakukan, dengan tingkat tanggung jawab yang besar untuk kedua hasil kerja baik untuk individu dan kemajuan organisasi secara keseluruhan dan keadilan yang dirasakan dalam hal upah berdasarkan kinerja individu dan kelompok (Melhem, 2006). *Psychological empowerment* ini terbagi atas empat variabel yaitu, *competence*, *meaningfulness*, *self-determination*, dan *impact* (Kim *et al.*, 2012). Sedangkan menurut (Kassim *et al.*, 2012) *structural empowerment* merupakan praktik pengelolaan dan kebijakan yang bertujuan untuk memberikan kekuatan dari manajemen kepada *staff*, yang terbagi atas empat variabel utama yaitu, *formal position*, *resources*, *control of information*, dan *network centrality* (Daft, 2013). Yang terakhir *leadership empowerment* dapat diartikan ketika seorang pemimpin dapat memberi motivasi dan perilaku atau tingkah laku *staff*, dimana seorang pemimpin memiliki sikap tertarik dan mau peduli akan *staff*nya, dapat berkomunikasi secara efektif, serta dapat memberikan inspirasi kepada *staff*nya (Jones, 2013).

Ketika *staff* yang tidak diberikan *empowerment* oleh pihak manajemen, para *staff* akan merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Sebaliknya, *staff* yang diberikan *empowerment* dari pihak manajemen akan merasa puas dengan pekerjaannya. Ketika *staff* diberikan *empowerment* oleh perusahaan, maka *staff* tersebut juga akan lebih menghargai pekerjaannya dan dapat meningkatkan *job satisfaction* (Sarwar dan Khalid, 2011). Bagaimana *staff* hotel menawarkan pelayanan yang berkualitas adalah hal yang sangat penting bagi hotel tersebut. Oleh karena itu, perusahaan selalu berusaha membuat *customers* puas dengan jasa yang diberikan dengan cara memuaskan *customers internal* (kepuasan *staff* sendiri) terlebih dahulu dan hal ini akan meningkatkan *employee job satisfaction* (Tsaor dan Wang, 2001).

*Job satisfaction* merupakan perasaan positif yang terbentuk dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya (Luthans, 2011). Menurut (Luthans, 2011), ada lima aspek kepuasan kerja penting dimana seorang *manager* atau atasan memberikan perhatian, yaitu: *pay* (upah), *co-workers* (rekan kerja), *supervision* (pengawasan), *promotion opportunities* (peluang promosi), dan *the work itself* (pekerjaan itu sendiri). Hasil pra kuesioner yang diberikan kepada 12 *staff* di Hotel Wyndham Surabaya dapat dilihat bahwa para *staff* merasa *job satisfaction* tinggi dipengaruhi oleh *supervision satisfaction*, *co-workers satisfaction*, dan *satisfaction with the work itself*. Hasil pra kuesioner tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti yang dimana menurut (Colquitt *et al.*, 2009) dalam penelitian yang dilakukan terbukti bahwa terdapat hubungan yang positif antara *job satisfaction* dengan *supervision satisfaction*, *co-workers satisfaction*, dan *satisfaction with the work itself*.

Maka dari itu pada kesempatan kali ini penulis ingin meneliti pengaruh antara *psychological empowerment* terhadap *job satisfaction* dimana menurut (Chiang dan Jang, 2008) pada penelitian yang dilakukan dalam industri perhotelan terdapat hubungan positif antara *psychological empowerment* dan *job satisfaction* serta penulis ingin meneliti pengaruh antara *structural empowerment* terhadap *job satisfaction* dimana menurut (Lautizi *et al.*, 2009; Wong dan Laschinger, 2013) dari sejumlah penelitian yang dilakukan telah menunjukkan hubungan yang positif antara *structural empowerment* dan *job satisfaction* itu sendiri.

## **TEORI PENUNJANG**

### ***Employee Empowerment***

*Empowerment* adalah saat dimana membekali *staff* dengan otonomi atau kekuasaan dalam memberikan pelayanan untuk menghadapi situasi yang tidak terduga atau masalah seperti: komplain (Looy *et al.*, 2003).

*Empowerment* memberikan suatu otonomi untuk membuat suatu keputusan bagaimana *staff* bertindak dalam keseharian (Carless, 2004; Haas, 2010).

Menurut (Clark *et al.*, 2009) *empowerment* menyiratkan suatu pemberian wewenang dan otonomi yang memungkinkan bawahan untuk melakukan kontrol atas keputusan kerja yang dilakukan.

### **Variabel *Employee Empowerment***

#### ***Psychological empowerment***

Sedangkan menurut (Kim *et al.*, 2012) *psychological empowerment* adalah suatu proses motivasi yang meningkatkan keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan suatu tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu. *Psychological empowerment* ini terbagi atas empat variabel yaitu, *meaning*, *competence*, *self-determination*, dan *impact*.

##### **1. *Competence***

Dimana seorang *staff* percaya dengan kemampuan yang dimilikinya untuk mengerjakan tugas yang diberikan hingga berhasil.

##### **2. *Meaningfulness***

Merupakan suatu nilai dari sasaran dan tujuan pekerjaan dimana ada keterkaitan antara keinginan dan idealis dari individu itu sendiri.

##### **3. *Self-Determination***

Mencerminkan suatu pilihan dalam inisiatif dan kelanjutan dari tugas yang diberikan, dimana *staff* dengan *self-determination* yang tinggi dapat membagi tugas dari pekerjaan yang dilakukan, bagaimana menyusun pekerjaannya, dan seberapa lama menyelesaikan pekerjaan itu

##### **4. *Impact***

Dimana seorang *staff* merasa dengan adanya tindakan yang dilakukan dapat membuat suatu perubahan dimana kemajuan yang dibuat dapat memenuhi keinginan dari perusahaan tersebut.

#### ***Structural empowerment***

*Structural empowerment* merupakan praktik pengelolaan dan kebijakan yang bertujuan untuk memberikan kekuatan dari manajemen kepada *staff*, yang berfokus pada manajemen praktis dan kebijakan yang diberikan oleh manajemen atas dan distribusikan melalui *power*, *decision-making authority*, *delegations*, dan *responsibility to lower levels of the organization* (Kassim *et al.*, 2012).

Menurut (Melhem, 2004) *structural empowerment* adalah membebaskan seseorang dari kontrol yang ketat oleh adanya instruksi, kebijakan, dan perintah, serta memberikan kebebasan untuk mengambil tanggung jawab terhadap ide-ide yang diberikan kepada pihak manajemen atas keputusan dan tindakan yang diberikan di tempat kerja. Berikut indikator dari *structural empowerment*

##### **1. *Formal Position***

Merupakan hak-hak tertentu, hak istimewa, dan tanggung jawab sah berdasarkan prioritas posisi dalam hirarki. Hak ini mencakup penetapan tujuan, pengambilan keputusan dan kegiatan mengarahkan dari yang ditentukan orang lain.

## 2. *Resources*

Organisasi mengalokasikan sejumlah besar sumber daya. Bangunan yang dibangun, upah dibayar, peralatan, dan perlengkapan yang dibeli.

## 3. *Control of Information*

Manajer atas menempatkan kendala pada keputusan yang dibuat pada tingkat yang lebih rendah, dengan mendefinisikan kerangka keputusan acuan dan pedoman untuk membuat keputusan.

## 4. *Network Centrality*

Sejauh mana seseorang atau posisi terletak terpusat di organisasi sehingga memiliki akses terbesar untuk informasi dan orang-orang yang sangat penting untuk keberhasilan perusahaan..

## ***Job Satisfaction***

Menurut (Colquitt, *et al.*, 2009) *Job Satisfaction* adalah keadaan emosional yang menyenangkan yang dihasilkan dari salah satu pekerjaan ataupun pengalaman kerja yang dilakukan dengan kata lain menggambarkan bagaimana perasaan seorang *staff* mengenai pekerjaannya dan apa yang *staff* pikirkan mengenai pekerjaannya. Berikut variabel dari *job satisfaction*:

### **Variabel *Job Satisfaction***

Menurut (Colquitt *et al.*, 2009) *job satisfaction* terdiri dari lima indikator, yaitu: *pay satisfaction*, *promotion satisfaction*, *supervision satisfaction*, *co-workers satisfaction*, dan *satisfaction with the work itself*.

#### 1. *Pay Satisfaction*

Mengacu kepada perasaan *staff* mengenai upah yang diberikan termasuk berapa banyak yang pantas diterima, terjamin, dan memadai untuk biaya kebutuhan sehari-hari *staff*.

#### 2. *Promotion Satisfaction*

Perasaan *staff* mengenai kebijakan promosi dan penyelenggaraan yang dilakukan oleh perusahaan, termasuk apakah promosi yang diadakan perusahaan sering dilakukan, apakah promosi yang diberikan adil, dan apakah promosi yang diberikan berdasarkan kemampuan para *staff* dalam melakukan pekerjaannya.

#### 3. *Supervision Satisfaction*

Perasaan *staff* mengenai atasan, termasuk apakah atasan tersebut mampu, apakah atasan memiliki sopan santun yang baik, dan apakah seorang atasan baik dalam berkomunikasi dengan *staff*.

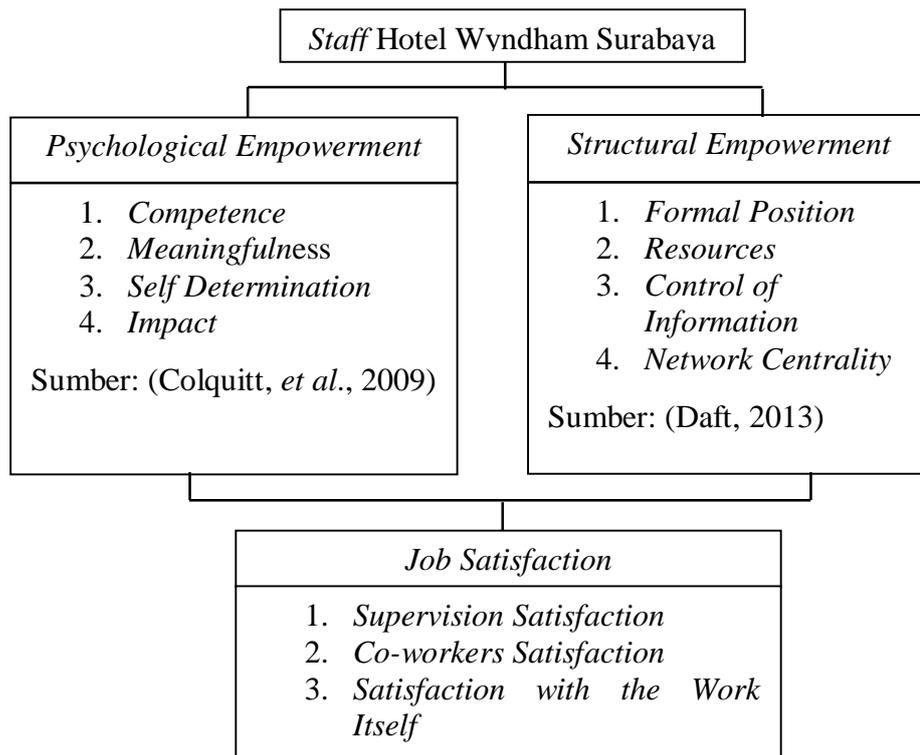
#### 4. *Co-workers Satisfaction*

Perasaan *staff* mengenai rekan kerja termasuk, apakah rekan kerja tersebut pintar, bertanggung jawab, sangat menolong, menyenangkan, dan menarik daripada bertentangan seperti pemalas, suka membicarakan orang lain, tidak menyenangkan, dan membosankan.

#### 5. *Satisfaction with the Work Itself*

Perasaan *staff* mengenai tugas dari pekerjaan yang sesungguhnya termasuk apakah tugas tersebut menantang, apakah tugas itu menarik, apakah tugas tersebut pantas untuk dihargai, dan apakah tugas tersebut dapat meningkatkan kemampuan.

## KERANGKA BERPIKIR



Kerangka berpikir di atas menjelaskan bahwa variabel *psychological empowerment* yang terdiri atas indikator *competence*, *meaningfulness*, *self determination*, dan *impact* serta variabel *structural empowerment* yang terdiri atas indikator *formal position*, *resources*, *control of information*, dan *network centrality* berpengaruh terhadap *job satisfaction* dimana *supervision satisfaction*, *co-workers satisfaction*, dan *satisfaction with the work itself* sebagai indikatornya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif berusaha untuk menjelaskan hubungan variabel secara kausal, sehingga hal tersebut membuat penelitian ini menjadi penelitian kausalitas. Menurut (Yamin dan Kurniawan 2009) hubungan kausal adalah hubungan keterkaitan diantara dua atau lebih variabel dimana seorang peneliti mendefinisikan secara jelas bahwa suatu variabel akan menjadi penyebab bagi variabel lainnya atau mempengaruhi variabel lainnya. Jenis penelitian kausal dirasa sesuai dengan inti dari penelitian ini yang ingin mencari pengaruh dari *psychological empowerment* (X1), dan *structural empowerment* (X2) terhadap *job satisfaction* (Y) *staff* hotel Wyndham Surabaya. Penelitian ini akan menggunakan dua metode pengumpulan data, yaitu: studi kepustakaan, dan kuesioner. Penulis melakukan studi kepustakaan dengan cara membaca dan mengambil data ataupun informasi dari literatur dan referensi yang ada kaitannya dengan penelitian.

## HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Analisis Deskriptif Variabel

<b>Analisis Deskriptif Variabel</b>	<b>Total Mean</b>
<i>Psychological Empowerment</i>	4,52
<i>Structural Empowerment</i>	4.53
<i>Job Satisfaction</i>	4.51

Tabel 1 terlihat bahwa indikator *psychological empowerment*, *structural empowerment* dan *job satisfaction* di Hotel Wyndham Surabaya memiliki *mean* yang tinggi.

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan oleh penulis kepada 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator untuk masing-masing pernyataan (indikator) yang membentuk variabel penelitian, yaitu: *psychological empowerment* (X1); *structural empowerment* (X2); terhadap *job satisfaction* (Y) *valid* karena memenuhi persyaratan koefisien korelasi data (*r* hitung) lebih besar jika dibandingkan oleh koefisien korelasi tabel (*r* tabel) sebesar 0,361. Keseluruhan indikator dinyatakan *valid*, sehingga tidak ada indikator yang dibuang untuk proses pengolahan data selanjutnya.

### Uji Reliabilitas

Untuk mengukur reliabilitas digunakan nilai *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 maka variabel penelitian akan dikatakan *reliable*. Berikut ini hasil pengujian reliabilitas menggunakan program SPSS 16.0:

Tabel 2 Uji Reliabilitas Semua Variabel

<i>Job Satisfaction</i> (Y)	Cronbach Alpha	r-tabel (> 0.60)	Keterangan
TOTAL	0.853	0.60	RELIABEL
X1	0.681	0.60	RELIABEL
X2	0.773	0.60	RELIABEL
Y	0.654	0.60	RELIABEL

Tabel 2 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua indikator menunjukkan hasil *reliable* atau dapat diandalkan.

### Uji Normalitas

Tabel 3 Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N	125
Kolmogrov-Smirnov Z	1.036
Asymp. Sig. (2-tailed)	.233

a. Test distribution is Normal

Tabel 3 diatas uji normalitas dengan *Kolmogrov-Smirnov* (> 0.05) menghasilkan nilai 0.233. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

## Uji Multikolinearitas

Tabel 4 Uji Multikolinearitas  
Coefficients (UJI VIF)

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	.831	1.204
X2	.831	1.204

Multikolinearitas menunjukkan adanya kolerasi (hubungan) antara variabel bebas dengan model regresi. Tabel 4, diketahui bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi yang digunakan dalam penelitian karena memiliki nilai  $VIF < 10$  atau nilai  $tolerance > 0.10$ .

## Uji Heterokedastisitas

Tabel 5 Uji Heterokedastisitas  
Coefficients

Model	t	Sig.
(Constant)	2.124	.036
X1	-.379	.705
X2	-.933	.353

a. Dependent Variable: RES2

Tabel 10 bisa dilihat hasil nilai Sig.  $> 0.05$  dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

## Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa regresi berganda digunakan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dan terikat.

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda  
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	3.485	2.269		1.536	.001
X1	.478	.055	.574	8.703	.000
X2	.211	.047	.298	4.526	.000

a. Dependent variable: Y

Untuk dapat memberikan sebuah gambaran dari masing-masing parameter tersebut maka berikut ini adalah penjelasannya:

1. Konstanta ( $\alpha$ ) **3.485** menunjukkan nilai variabel terikat Y. Artinya jika tidak ada X1 dan *structural empowerment* (X2) maka nilai *job satisfaction* adalah tetap.
2. Koefisien regresi variabel *psychological empowerment* ( $\beta_1$ ) sebesar **0.478**. Jika variabel bebas X1 naik sebesar satu-satuan dan X2 dianggap tetap, maka variabel terikat Y akan meningkat **0.478** satuan.
3. Koefisien regresi variabel *structural empowerment* ( $\beta_2$ ) sebesar **0.211**. Jika variabel bebas X2 naik sebesar satu-satuan dan X1 dianggap tetap, maka variabel terikat Y akan meningkat **0.211** satuan.

Dari hasil analisis regresi linier berganda ini dapat dilihat bahwa kedua variabel bebas, yaitu variabel *psychological empowerment* dan *structural empowerment* memberikan pengaruh yang positif terhadap *job satisfaction*.

### Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan *Adjusted R*<sup>2</sup>

Tabel 7 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 <sup>a</sup>	.559	.552	1.414

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Tabel 7 dapat dilihat hasil diatas bahwa *Adjusted R*<sup>2</sup> sebesar 0.552 atau 55.2% pada *job satisfaction* di Hotel Wyndham Surabaya dipengaruhi oleh *psychological empowerment* dan *structural empowerment*. Sisanya 44.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

### Uji T

Uji T adalah menguji seberapa jauh pengaruh variabel bebas yaitu *psychological empowerment* dan *structural empowerment* secara individual terhadap variabel terikat *job satisfaction* secara signifikan.

Tabel 8 Hasil Uji T Regresi Model

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	3.485	2.269		1.536	.001
X1	.478	.055	.574	8.703	.000
X2	.211	.047	.298	4.526	.000

a. Dependent variable: Y

Tabel 8 dapat dilihat hasil Sig. secara parsial masing-masing variabel jika diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Variabel *Psychological Empowerment*

Tingkat Signifikansi ( $\alpha = 5\%$ )

Tingkat signifikansi =  $0.000 < \alpha = 0.05$ , yang berarti ada pengaruh terhadap variabel bebas dengan variabel terikat. Dimana *psychological empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*.

#### 2. Variabel *Structural Empowerment*

Tingkat Signifikansi ( $\alpha = 5\%$ )

Tingkat signifikansi =  $0.000 < \alpha = 0.05$ , yang berarti ada pengaruh terhadap variabel bebas dengan variabel terikat. Dimana *structural empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*.

### Uji F

Uji F adalah menguji seberapa jauh pengaruh variabel bebas yaitu, *psychological empowerment* dan *structural empowerment* secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat, *job satisfaction* secara signifikan.

Tabel 9 Hasil Uji F  
Model Summary

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	309.920	2	154.960	77.455	.000 <sup>a</sup>
Residual	244.080	122	2.001		
Total	554.000	124			

Tabel 9 diatas menunjukkan bahwa nilai Sig. < 0.05 maka terbukti bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

## PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini tampak bahwa *staff job satisfaction* yang bekerja di Hotel Wyndham Surabaya berpengaruh positif dan signifikan. Adapun indikator berpengaruh pada *job satisfaction* (Y) adalah indikator *psychological empowerment* (X1) dan indikator *structural empowerment* (X2). Hal ini juga seturut dengan penelitian sebelumnya yang dimana *employee empowerment* memiliki pengaruh positif pada *service quality* dan *job satisfaction* (He *et al.*, 2010).

Dilihat dari hipotesa pertama menunjukkan bahwa *psychological empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Hal ini menjelaskan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu menurut (Aryee dan Chen, 2006; Kuo *et al.*, 2007; Sahin, 2007; Wang dan Lee, 2009). terdapat hubungan positif antara *psychological empowerment* dengan *job satisfaction* diantara para *staff* hotel dalam jurnal yang berjudul *The Effects of Employee Empowerment on Employee Job Satisfaction: A Study on Hotels in Turkey*. Jurnal tersebut menyimpulkan bahwa *psychological empowerment* sangat penting dalam dunia kerja, khususnya dalam industri perhotelan sendiri dimana sangat penting bagi para *staff* untuk dapat berpikir cepat dan perlunya memiliki keahlian tertentu dalam menyelesaikan suatu masalah yang dimana hal ini akan berpengaruh kepada bidang jasa yang diberikan kepada *customers*.

Dilihat dari hipotesis kedua menunjukkan bahwa *structural empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Hal tersebut mendukung hipotesis kedua dari beberapa ahli yang menuliskan hasil serupa dengan hasil penelitian dimana sejalan menurut (Lautizi *et al.*, 2009; Wong dan Laschinger, 2013). beberapa penelitian telah membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *structural empowerment* dan *job satisfaction* dalam jurnal yang berjudul *Empowering Employees: Structural Empowerment as Antecedents of Job Satisfaction in University Settings*. Jurnal tersebut menyimpulkan bahwa ketika seorang *staff* terpenuhi kebutuhannya serta manajerial atas memberikan otoritas yang lebih kepada *staff*nya untuk menyelesaikan masalah maka *staff* akan merasakan *job satisfaction*. Maka dari itu *structural empowerment* di Hotel Wyndham Surabaya memiliki peran dalam mempengaruhi *job satisfaction*.

Hasil dari hipotesa ketiga pada penelitian ini diterima, *psychological empowerment* memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap *job satisfaction* itu sendiri ditunjukkan pada nilai t pada tabel 4.17 sebesar 8.703. Variabel *psychological empowerment* memberikan pengaruh paling besar dibandingkan variabel *structural empowerment*. Menunjukkan bahwa *psychological empowerment* berpengaruh terhadap *job satisfaction* di Hotel Wyndham Surabaya. Hal tersebut dapat dilihat dari koefisien standarisasi beta *psychological empowerment* (X1) yang lebih besar 8.703 dari *structural empowerment* (X2) 4.526.

Data hasil observasi wawancara singkat terhadap *staff* di Hotel Wyndham Surabaya bahwa *psychological empowerment* memiliki pengaruh yang dominan terhadap *job satisfaction* itu sendiri. Dimana hal ini yang dirasakan oleh para *staff* di Hotel Wyndham Surabaya ketika adanya perubahan dari manajemen hotel yang lama ke manajemen hotel yang baru saat ini. Selain itu penulis juga melakukan pengamatan selama magang di Hotel Wyndham Surabaya, yang dimana penulis melihat bahwa adanya perubahan manajemen yang

baru juga mempengaruhi pekerjaan para *staff* itu sendiri. Sebagai contoh di departemen *sales* dan *marketing* dimana di manajemen hotel yang lama para *sales executive* dan *sales manager* merasa kurang *flexible* dalam negosiasi harga ke *customers* terkait *rate event*, namun di manajemen yang baru para *sales* dan *marketing* mulai diberi keleluasaan untuk melakukan negosiasi harga kepada para *customers*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Psychological Empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* para *staff* Hotel Wyndham Surabaya, sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa *psychological empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* dapat diterima.
2. *Structural empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* para *staff* Hotel Wyndham Surabaya, sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa *structural empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* dapat diterima.
3. *Psychological Empowerment* berpengaruh lebih dominan terhadap *job satisfaction* di Hotel Wyndham Surabaya, sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima.

### Saran

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengusulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak Hotel Wyndham Surabaya diharapkan dapat mempertahankan kemajuan yang dibawa oleh manajemen yang baru dan terus ditingkatkan *psychological empowerment* dan *structural empowerment* para *staff* dikarenakan kedua faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap hasil dari pekerjaan para *staff*. Diharapkan pihak manajerial lebih percaya kepada bawahannya untuk memberikan otoritas lebih dalam hal pengambilan keputusan.
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya penulis lain bisa menggunakan variabel lain dari *employee empowerment* yaitu *leadership empowerment* (Sun *et al.*, 2012) yang juga dapat mempengaruhi *job satisfaction*, karena seorang pemimpin yang memberikan contoh yang baik dan selalu memotivasi *staff*nya dapat mempengaruhi *job satisfaction* dari *staff*. Selain itu ada baiknya jika penulis selanjutnya melakukan *survey* terlebih dahulu terhadap persepsi pihak manajerial dan pihak *staff* terhadap peralatan karena dianggap penting.

### Referensi

- Ambarita, R. (2012). *Anggap Karyawan Aset, Kunci Sukses Perusahaan*. Retrieved March 18, 2017, from <http://www.kabarbisnis.com/read/2833544>.
- Aryee and Chen. (2006). "The Effects of Employee Empowerment on Employee Job Satisfaction: A Study on Hotels in Turkey." *Journal of Employee Job Satisfaction*, 23(6), 784-802.
- Carless. (2004). "Employee Empowerment, Job Satisfaction, and Organizational Commitment: An in-depth Empirical Investigation". *Journal of Employee Empowerment*, 5(3), 325-344.

- Chiang and Jang. (2008). "The Influence of Leader Empowering Behaviors and Employee Psychological Empowerment on Customer Satisfaction". *Journal of Leader Empowering Behaviors*, 26(1), 69-84.
- Clark *et al.* (2009). "The Influence of Leader Empowering Behaviors and Employee Psychological Empowerment on Customer Satisfaction". *Journal of Leader Empowering Behaviors*, 26(1), 69-84.
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. Lepine, Michael J. Wesson. (2009). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Americas, New York: McGraw-Hill Irwin.
- Daft, Richard L. (2013). *Understanding the Theory and Design of Organizations* (11<sup>th</sup> ed.). South Western: Cengage Learning.
- Gazzoli *et al.* (2009). "Understanding the Impact of Employee Empowerment on Customer Oriented Behavior". *Journal of Business Studies Quarterly*, 6(1), 55-67.
- Gazzoli *et al.* (2010). "The Influence of Leader Empowering Behaviors and Employee Psychological Empowerment on Customer Satisfaction". *Journal of Leader Empowering Behaviors*, 26(1), 69-84.
- Haas. (2010). "Employee Empowerment, Job Satisfaction, and Organizational Commitment: An in-depth Empirical Investigation". *Journal of Employee Empowerment*, 5(3), 325-344.
- He *et al.* (2010). "The Effects of Employee Empowerment on Employee Job Satisfaction: A Study on Hotels in Turkey." *Journal of Employee Job Satisfaction*, 23(6), 784-802.
- Jones, D. L. (2013). *Empowering Leadership* (1<sup>st</sup> ed.). Frederiksberg: Ventus Publishing ApS.
- Kassim, Z. Abu *et al.* (2012). "Understanding the Impact of Employee Empowerment on Customer Oriented Behavior". *Journal of Business Studies Quarterly*, 6(1), 55-67.
- Kim *et al.* (2012). "The Influence of Leader Empowering Behaviors and Employee Psychological Empowerment on Customer Satisfaction". *Journal of Leader Empowering Behaviors*, 26(1), 69-84.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis* (3<sup>rd</sup> ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kuo *et al.* (2007). "The Effects of Employee Empowerment on Employee Job Satisfaction: A Study on Hotels in Turkey." *Journal of Employee Job Satisfaction*, 23(6), 784-802.
- Lautizi *et al.* (2009). *Empowering Employees: Structural Empowerment as Antecedents of Job Satisfaction in University Settings*. Retrieved March 18, 2017, from <http://psycy.psychopen.eu/article/view/88/html>.
- Looy, B.V., Gemmel, P. and Dierdonck, R.V. (2003). *Service Management an Integrated Approach* (2<sup>nd</sup> ed.). Great Britain: Prentice Hall.
- Lovelock and Wirtz. (2010). "Understanding the Impact of Employee Empowerment on Customer Oriented Behavior". *Journal of Business Studies Quarterly*, 6(1), 55-67.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior* (12<sup>th</sup> ed.). Boston: McGraw-Hill International ed.
- Malhotra, N. (2004), *Marketing Research: An applied orientation* (4<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Melhem. (2004). "Understanding the Impact of Employee Empowerment on Customer Oriented Behavior". *Journal of Business Studies Quarterly*, 6(1), 55-67.
- Melhem. (2006). "Understanding the Impact of Employee Empowerment on Customer Oriented Behavior". *Journal of Business Studies Quarterly*, 6(1), 55-67.
- Ongori. (2009). "Effect of Empowerment on Employees Performance". *Journal of Economics and Management Sciences (AREMS)*, 2,40-46.
- Porter. (1961). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Riduwan dan Sunarto. (2011). *Pengantar Statistika: untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sahin. (2007). "The Effects of Employee Empowerment on Employee Job Satisfaction: A Study on Hotels in Turkey." *Journal of Employee Job Satisfaction*, 23(6), 784-802.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sarwar, Aamir dan Khalid, Ayesha (2011). "Impact of Employee Empowerment on Employee's Job Satisfaction and Commitment with the Organization". *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(2).
- Sekaran, U. (2007). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Vol. 2. (Kwan Men Yon, Trans.). Jakarta: Salemba Empat.
- Spreitzer. (1997). "The Effects of Employee Empowerment on Employee Job Satisfaction: A Study on Hotels in Turkey." *Journal of Employee Job Satisfaction*, 23(6), 784-802.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna dan Endrayanto P. (2012). *Statistik untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sun *et al.* (2012). "Understanding the Impact of Employee Empowerment on Customer Oriented Behavior". *Journal of Business Studies Quarterly*, 6(1), 55-67.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tsaur, Sheng-hsiung and Wang, Li-juan. (2001). "A Study of the Perceived Risks of Tourism Products and Risk-reducing Strategies". *Journal of Tourism Management Research*, 1(1), 1-26.
- Wang and Lee. (2009). "The Effects of Employee Empowerment on Employee Job Satisfaction: A Study on Hotels in Turkey." *Journal of Employee Job Satisfaction*, 23(6), 784-802.
- Wong and Laschinger. (2013). *Empowering Employees: Structural Empowerment as Antecedents of Job Satisfaction in University Settings*. Retrieved March 18, 2017, from <http://psyct.psychopen.eu/article/view/88/html>
- Yamin dan Kurniawan. (2009). *SPSS Complete*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Zeglat, Dia., Mohammad Aljaber, Wasfi Alrawabdeh. (2014). "Understanding the Impact of Employee Empowerment on Customer Oriented Behavior". *Journal of Business Studies Quarterly*, 6(1), 55-67.