

## ABSTRAKSI

Taman Santap Rumah Kayu adalah restoran siap saji yang menyediakan makanan dan minuman dengan nuansa taman yang hijau dan asri. Restoran yang baru berdiri sekitar lima tahun ini masih mengalami perluasan area dikarenakan konsumen yang semakin bertambah. Dengan begitu diperlukan karyawan baru dalam proses melayani konsumen. Namun data dari bagian SDM menunjukkan tingkat pengunduran diri tetap terjadi di restoran ini sehingga dalam penerimaan karyawan baru menjadi bertambah. Hal ini disebabkan tingkat kepuasan karyawan yang masih kurang terhadap indikator-indikator kepuasan yang ada di Taman Santap Rumah Kayu. Jika terus-menerus terjadi maka selain membuang banyak waktu, perusahaan juga akan mengeluarkan biaya operasional yang seharusnya dapat digunakan untuk keperluan lain restoran.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan di Taman Santap Rumah Kayu berdasarkan variabel kepuasan kerja karyawan yang didapat dari Teori Gilmer (1966), Teori Kreitner dan Kinicki (2001) dan Teori Yuwono (2005) dan memberikan usulan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Metode yang digunakan yaitu *Employee Satisfaction Index* (ESI). Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada karyawan Taman Santap Rumah Kayu yang kemudian dilakukan perhitungan *Crosstab* untuk mengetahui hubungan antara usia karyawan dengan masa keterlambatan. Selanjutnya untuk melihat nilai kesenjangan antara tingkat kepuasan karyawan dengan tingkat kepentingan karyawan dilakukan pula perhitungan *Gap*. Setelah itu dilakukan pemetaan diagram terhadap tingkat kepuasan karyawan dan kepentingan karyawan untuk melihat kecenderungan prioritas karyawan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan dan dilakukan analisis dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis*. Prioritas utama untuk dilakukan peningkatan kepuasan kerja karyawan terdapat di kuadran 1. Hasil penelitian menunjukkan rendahnya variabel kepuasan kerja karyawan yang hampir sama pada setiap kategori usia, masa kerja dan masa keterlambatan karyawan sehingga usulan dapat fokus ke variabel tersebut. Variabel yang masih rendah tingkat kepuasannya terdapat pada dimensi pengembangan diri, finansial dan pengawasan.

Kata kunci : manajemen sumber daya manusia, kepuasan kerja karyawan, ESI