

ABSTRACT

Ensuring that employees are in excellent condition in carrying out their work is vital. In the case of hospitality industry, employees' satisfaction towards their working condition is linked with providing and performing the best service quality to the guests, especially in the Front Office Department where they work directly with the hotel guests. This research uses the concept of Quality of Work Life (QWL) as one of the factors that plays a role in increasing employees' satisfaction with their work. The objective of this research is to examine the perceptions of the employees in the Front Office Department Hyatt Regency Yogyakarta in order to improve the work culture to optimize their productivity through Quality of Work Life indicators, which are 1) Workers Participation, 2) Career Development, 3) Conflict Resolution, 4) Communication, 5) Occupational Health, 6) Environmental Health and Safety, 7) Work Security, 8) Fair Compensation, 9) Pride. A quantitative research by collecting data from the permanent employees in the Front Office Department through questionnaires is conducted in order to accomplish the research objective. The research is identified to have very high results in terms of the employees' perception towards Quality of Work Life indicators. Based on the analyzed data, Workers Participation indicators obtain the highest result. This situation indicates the involvement of the employees in the department which they are working for and that they felt the feeling of acceptance and appreciation given by the department. Their involvement can generate their willingness to deliver service in a high performance and to try new things related to their work. Meanwhile, Work Security indicators received the lowest result which indicated that the majority of employees who work in Front Office Department do not feel secure enough with their job and that the hotel management does not thoroughly convince their workers and provide secure working conditions. This situation interpret that most employees have felt very comfortable and appreciated with their work and their team so that they are worried with thought of them losing their positions.

Keywords: Quality of Work Life, perception, hotel employees, hospitality, Hyatt Regency Yogyakarta

INTISARI

Memastikan bahwa karyawan berada dalam kondisi yang baik dalam melaksanakan pekerjaan mereka adalah penting. Dalam industri perhotelan, kepuasan karyawan dengan kondisi kerja mereka berkaitan dengan performa mereka dalam melakukan dan menyediakan layanan terbaik kepada tamu, terutama karyawan pada departemen *Front Office* di mana mereka bekerja dan bertemu langsung dengan tamu hotel. Penelitian ini menggunakan konsep *Quality of Work Life* (QWL) sebagai salah satu factor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan karyawan dengan pekerjaan mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat persepsi dari karyawan departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta terhadap indikator dari *Quality of Work Life* yang berupa, 1) Partisipasi Pekerja, 2) Pengembangan Karir, 3) Penyelesaian Konflik, 4) Komunikasi, 5) Kesehatan Kerja, 6) Kesehatan dan Keselamatan Lingkungan, 7) Keamanan Kerja, 8) Kompenasi yang Adil, 9) Kebanggaan. Untuk mencapai tujuan penelitian, metode kuantitatif dilakukan dalam penelitian dan kuesioner disebarkan kepada karyawan tetap di departemen *Front Office* untuk mengumpulkan data. Penelitian ini menghasilkan nilai yang sangat tinggi dari persepsi karyawan di departemen *Front Office* terhadap indikator *Quality of Work Life*. Berdasarkan data yang dianalisis, indikator Partisipasi Pekerja menerima hasil yang tertinggi. Situasi ini menunjukkan keterlibatan karyawan di departemen tempat mereka bekerja dan bahwa mereka merasakan penerimaan dan penghargaan yang diberikan oleh departemen *Front Office*. Keterlibatan mereka dapat menghasilkan kesediaan untuk memberikan pelayanan dalam kinerja tinggi dan mencoba hal-hal baru yang terkait dengan pekerjaan mereka. Sementara itu, indikator Keamanan Kerja mendapatkan hasil yang terendah yang menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan yang bekerja di departemen *Front Office* tidak merasa cukup aman dengan pekerjaan mereka dan bahwa manajemen hotel tidak sepenuhnya meyakinkan pekerja mereka dan menyediakan kondisi kerja yang aman. Situasi ini menafsirkan bahwa sebagian besar karyawan merasa sangat nyaman dan dihargai oleh tim di departemen *Front Office* sehingga mereka khawatir dengan kemungkinan untuk kehilangan posisi di tempat mereka bekerja.

Kata kunci: *Quality of Work Life*, persepsi, karyawan hotel, perhotelan, Hyatt Regency Yogyakarta.