

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang ini, perusahaan terus dihadapkan pada persaingan yang cukup ketat antar perusahaan. Perusahaan saling berlomba-lomba dalam meningkatkan produktivitasnya supaya mampu bertahan dalam menghadapi persaingan saat ini. Maka dari itu agar perusahaan terus menghasilkan dan menunjukkan produktivitas yang baik, sumber daya manusia yang berkualitaslah yang berperan penting dan yang sangat dibutuhkan untuk menggerakkan dan mengembangkan perusahaan. Dengan kata lain prestasi kerja individu adalah prestasi perusahaan. Salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peranan yang cukup penting adalah sumber daya manusia. Hal ini dilakukan dalam mencapai tujuan dari organisasi. Sumber daya manusia merupakan pusat dalam sebuah perusahaan maupun organisasi. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan yang tinggi, pola pikir yang baik, berpotensi baik dan kompeten untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga pencapaian tujuan dari perusahaan dapat terlaksana dengan maksimal. Secara umum, pengertian sumber daya manusia dapat dibagi menjadi dua, yakni sumber daya manusia secara makro dan mikro. Pengertian sumber daya manusia makro adalah jumlah penduduk usia produktif yang ada di sebuah negara, sedangkan pengertian sumber daya manusia mikro lebih mengerucut pada individu yang bekerja pada sebuah institusi.

Dewasa ini, perubahan lingkungan bisnis yang pertumbuhannya sangat pesat menuntut peran sumber daya manusia untuk terus mengasah keunggulan dalam bersaing, hal ini juga berarti bahwa organisasi harus dapat meningkatkan hasil kerja yang diraih sekarang untuk memperoleh hasil kerja yang lebih baik di masa depan. Hal tersebut tidak lepas dari peran karyawan yang sangat penting dalam mengelola kelangsungan hidup perusahaan dengan maksud menghasilkan kerja para karyawan yang kompeten. Dalam sebuah perusahaan maupun kehidupan berorganisasi, faktor manusialah yang merupakan masalah utama dari setiap kegiatan yang ada di dalam perusahaan tersebut. Semua tindakan maupun kegiatan di dalam organisasi ditentukan oleh manusia yang merupakan *stakeholder* dalam perusahaan. Perusahaan sangat membutuhkan faktor sumberdaya yang berpotensi baik dan kompeten, baik itu pemimpin juga karyawannya dalam pola pengawasan pengerjaan hingga penentu pencapaian dari tujuan organisasi. Menurut Robbins (2015) pengertian organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Salah satu persoalan yang mendapat perhatian dalam setiap perusahaan adalah bagaimana memahami kebutuhan dan dorongan dari setiap individu yang menjadi salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan, sebab dalam kenyataannya dorongan dari setiap orang sulit sekali untuk dipahami. Hal ini merupakan suatu tantangan bagi setiap pemimpin untuk memahami perilaku mereka semua. Pemenuhan kebutuhan karyawan merupakan faktor yang paling

penting untuk menciptakan rasa puas dan semangat kerja terhadap karyawan untuk bertindak melaksanakan pekerjaan dengan giat. Karyawan akan merasa puas dan termotivasi untuk bekerja lebih giat apabila perusahaan atau organisasi dapat memenuhi harapan dari dalam diri karyawan itu sendiri, sehingga atas dasar tersebut maka manusia harus dikelola atau diatur oleh manajemen sumber daya manusia yang baik dan tepat.

Manajemen sumber daya manusia merupakan proses untuk menciptakan pekerja yang dapat menghasilkan (produk & jasa) yang memiliki daya saing (Bangun, 2012). Sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia melalui aktivitas-aktivitas organisasi dan fungsi-fungsi operasionalnya. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi (Bangun, 2012). Pada era modern seperti sekarang, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang diperhitungkan dalam keberhasilan suatu organisasi, mengingat dalam era modern seperti sekarang persaingan sangat ketat dalam berbagai bidang.

Sumber daya manusia atau karyawan merupakan faktor yang sangat krusial untuk menentukan suatu keberhasilan dalam sebuah organisasi dalam menjalankan berbagai program kerja dan mencapai tujuannya. Manusia merupakan makhluk yang memiliki perasaan, pikiran serta keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaannya. Mengingat hal tersebut, maka sikap yang ditunjukkan terhadap pekerjaan akan mempengaruhi prestasi, serta kepuasan kerja

terhadap pekerjaan yang diberikan terhadap karyawan. Manajemen bagian kepegawaian dan sumber daya manusia memiliki peranan sangat penting bagi sebuah perusahaan dalam rangka mengelola, mengatur dan memanfaatkan para karyawan yang ada di perusahaan sehingga posisi dan keberadaannya dapat berfungsi secara produktif dalam rangka mencapai tujuan beserta sasaran dari sebuah perusahaan. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi diperusahaan pada akhirnya akan menghasilkan kinerja karyawan yang sangat tinggi dan akan berdampak positif terhadap kelangsungan hidup perusahaan

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri, dan masyarakat seperti yang dikatakan (As'ad, 2004 ; dalam Hidayat, 2017). Kepuasan kerja adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri, dan hubungan individu di luar kerja. Menurut (Adiwinata & Sutanto, 2014; dalam Hidayat, 2017), karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan menunjukkan sikap dan emosi positif sehingga mampu bekerja dengan baik. Sikap tersebut akan menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya (Hasibuan, 1994). Adapun salah satu kebijakan yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan adalah hal-hal yang dapat membuat karyawan merasa puas dalam bekerja maupun menerima timbal balik dari perusahaan atas apa yang telah diberikan oleh karyawan terhadap perusahaan, sebab masalah kepuasan kerja merupakan sarana yang dapat

mendorong para karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan.

Pada dasarnya, prinsip-prinsip kepuasan kerja diarahkan pada pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pekerja. (Milton, 2001; dalam Erna, 2009; dalam Hidayat, 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi emosional positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerja berdasarkan pengalamannya. Lebih jauh lagi, beliau mengatakan bahwa reaksi efektif terhadap pekerjaannya tergantung kepada taraf pemenuhan kebutuhan-kebutuhan fisik dan psikologis pekerja tersebut oleh pekerjaannya. Kesenjangan antara yang diterima pekerja dari pekerjaannya dengan yang diharapkannya menjadi dasar bagi munculnya kepuasan atau ketidakpuasan (Robbins, 2007).

Menurut Robbins (2007; dalam Indrawati, 2013) menyatakan dampak mengenai kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk membicarakan hal-hal yang positif tentang organisasinya, membantu yang lain, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal. Kepuasan pelanggan menurut (Kotler, 2003; dalam Indrawati, 2013) adalah pengeluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, yang mana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut. Menurut (Terry & Israel, 2004; dalam Indrawati, 2013) menyatakan bahwa faktor yang dapat memengaruhi kualitas layanan kepada konsumen/pelanggan sehingga konsumen/pelanggan merasa terpuaskan adalah kinerja karyawan, tetapi tidak semua karyawan dapat

bekerja dengan baik. Hal ini berkaitan dengan kepuasan kerja yang berkaitan langsung dengan kinerja seorang karyawan.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan kerjanya. Menurut Handoko (1998), menjadi kewajiban setiap pemimpin perusahaan untuk menciptakan kepuasan kerja bagi para karyawannya, karena kepuasan kerja merupakan faktor yang diyakini dapat mendorong dan mempengaruhi semangat kerja karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan secara langsung akan mempengaruhi prestasi karyawan. Seorang manajer juga dituntut agar memberikan suasana kerja yang baik dan menyenangkan juga jaminan keselamatan kerja sehingga karyawan akan merasa terpuaskan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan diperusahaan.

Kinerja seorang karyawan di dalam suatu organisasi sangatlah berpengaruh terhadap kelangsungan hidup organisasi dan pencapaian tujuan organisasi. Mangkunegara (2006) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil yang dinilai dari dua aspek, yaitu kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mahsun (2006) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi, sehingga kinerja dari seorang karyawan tentu sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan untuk organisasi itu sendiri.

Dari beberapa pengertian tersebut di atas, menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki hubungan dengan persoalan perasaan dari seseorang di dalam melakukan pekerjaannya dengan lebih giat untuk dapat menghasilkan kerja yang lebih baik, lebih banyak, dan lebih cepat tanpa menambah keletihan. Dengan demikian, maka kinerja karyawan sangat berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan, suasana atau keadaan yang mana sikap dan perasaan dari seseorang atau kelompok orang yang merasa terikat untuk melakukan pekerjaannya dengan cara bekerja sama, berdisiplin, mempunyai kepuasan, jaminan keamanan dan lain-lain sehingga dapat meningkatkan hasil kerja yang lebih banyak, lebih baik dan lebih cepat dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Kinerja karyawan merupakan faktor pendukung pencapaian tujuan organisasi maupun perusahaan karena kinerja tinggi seseorang di dalam organisasi maka akan semakin baik manfaatnya bagi perusahaan karena akan menekan angka absensi yang dilakukan seorang karyawan yang mana jika terus mengalami peningkatan dalam absensi karyawan dalam sebuah organisasi akan dapat menghambat perusahaan dalam pencapaian sasaran yang telah ditentukan oleh perusahaan itu sendiri.

Secara objektif, kita mengetahui bahwa setiap orang yang menjadi pegawai negeri maupun swasta tentu mempunyai motif yang berbeda-beda satu dengan lainnya dan setiap orang sudah pasti berusaha mencapai kinerja maupun produktivitas yang baik dengan berbagai upaya yang mungkin dilakukannya. Sejalan dengan itu bahwa setiap orang yang menuntut pemenuhan kebutuhan cenderung semakin meningkat, maka langsung atau tidak langsung hal tersebut akan berdampak terhadap aktivitasnya di dalam sebuah pekerjaan. Karyawan

bekerja disebabkan karena mereka ingin memenuhi kebutuhan hidupnya maupun kebutuhan penunjang lainnya. Dengan bekerja mereka berharap agar semua kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara maksimal. Untuk dapat terpenuhinya berbagai kebutuhan mereka secara maksimal, maka setiap karyawan haruslah mampu meningkatkan dan mempertahankan kinerjanya dengan baik. Sehubungan dengan pernyataan itu maka di sinilah letak pentingnya tingkat kepuasan kerja karyawan sebagai kekuatan pendorong bagi para pegawai untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan kinerjanya dengan baik, maka dari itu untuk menghasilkan karyawan kompeten haruslah perusahaan mempertimbangkan berbagai kepentingan yang diinginkan oleh sebuah karyawan dalam menjalankan tugas organisasi demi tercapainya tujuan organisasi. Hal-hal yang merupakan kepentingan yang diperlukan karyawan demi tercapainya rasa puas dari setiap karyawan.

Dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan, kinerja karyawanpun akan meningkat. Banyak perusahaan berkeyakinan bahwa pendapatan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan karyawan; sehingga ketika perusahaan merasa sudah memberikan gaji yang cukup, ia merasa bahwa karyawannya sudah puas. Sebenarnya kepuasan kerja karyawan tidak mutlak dipengaruhi oleh gaji semata. Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan, di antaranya adalah kesesuaian pekerjaan, kebijakan organisasi termasuk kesempatan untuk berkembang, lingkungan kerja, perilaku rekan kerja, promosi jabatan dan perilaku atasan.

Grand Bydiel Hotel dan Restaurant Cianjur merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa berdiri sejak tahun 2013 di Kota Cianjur. Peneliti tertarik melakukan penelitian di Grand Bydiel Hotel dan Restaurant karena peneliti melihat bahwa di era modern seperti sekarang perusahaan tersebut masih mampu untuk bersaing di dunia perhotelan, yang mana sekarang banyak muncul hotel-hotel dari yang kelas melati hingga bintang 5 dan merajai industri perhotelan. Dilihat dari berbagai penelitian terdahulu yang menyangkut masalah kepuasan kerja di suatu perusahaan, maka peneliti ingin membuktikan serta mengonfirmasi mengenai penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan industri yang berbeda dari yang sudah ada. Peneliti memilih Grand Bydiel Hotel dan restaurant Cianjur karena terdapat persaingan yang ketat dalam industri perhotelan di Indonesia yang mana keunggulan bersaingnya bersumber dari kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan. Mutu pemberian jasa karyawan akan dipengaruhi oleh seberapa baik karyawan memandang pekerjaan dan organisasinya. Peneliti ingin menganalisis keterkaitan sebab akibat antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada Grand Bydiel Hotel dan Restaurant Cianjur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Grand Bydiel Hotel dan Restaurant Cianjur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:
Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Grand Bydiel Hotel dan Restaurant Cianjur.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti ini memberikan manfaat untuk pihak-pihak berikut ini:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor kepuasan kerja karyawan yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, sehingga dapat membantu para pimpinan mengambil kebijakan untuk berusaha memenuhi keinginan-keinginan dan faktor-faktor kepuasan kerja karyawan agar terjadi peningkatan kinerja karyawan dan sekaligus kinerja perusahaan itu sendiri.

2. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan teori dan ilmu pengetahuan mengenai kepuasan kerja karyawan yang dapat mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi panduan untuk peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik serupa.

3. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat membuat peneliti lebih memahami ilmu yang pernah diterima dan mencoba untuk menerapkannya secara langsung ke lapangan kerja, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.