

BAB I

PENDAHULUAN

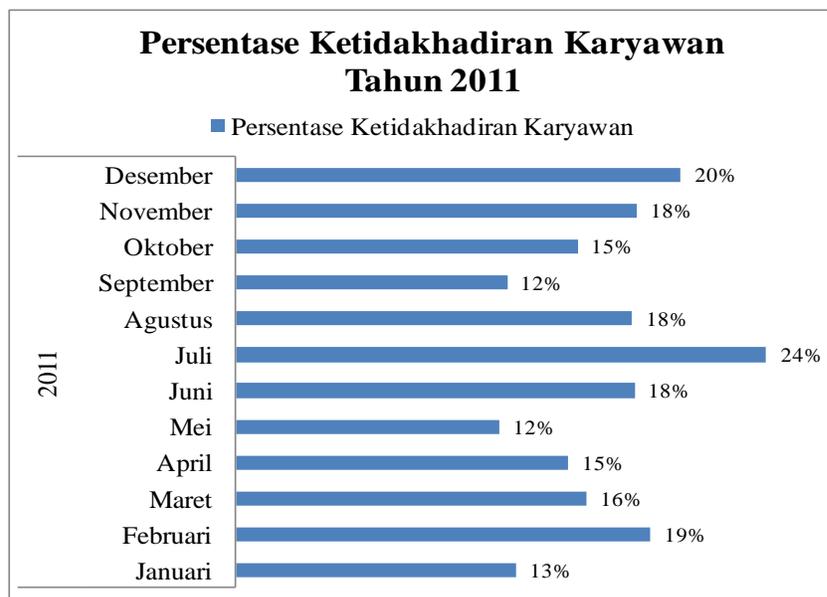
1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi atau perusahaan perlu memiliki pengelolaan yang baik agar tujuan yang diharapkan tercapai. Dalam pengelolaannya, suatu organisasi bukan hanya mengelola hal-hal yang bersifat material saja, melainkan juga hal-hal yang bersifat non material, seperti manusia yang terlibat dalam organisasi tersebut. Organisasi dapat berkembang dengan baik tidak hanya didukung oleh modal yang besar atau faktor produksi yang banyak, tetapi juga oleh sumber daya manusianya. Bila organisasi tersebut memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, maka akan memberikan hasil yang efektif dan efisien.

Tentunya, pemimpin organisasi memegang peranan dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Pemimpin organisasi yang bertanggung jawab menjaga kelangsungan organisasi harus mampu mengatur sumber daya manusianya dengan baik, dimana pemimpin organisasi tersebut harus mampu memberikan kepuasan kerja bagi anggotanya. Berkaitan dengan hal tersebut, akan dikaji lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan di Hotel Cihampelas 2. Hotel Cihampelas 2 ini berdiri sejak tahun 2005 dan bertempat di jalan Cihampelas No.222, Bandung. Saat ini, Hotel Cihampelas 2 merupakan hotel berbintang dua dan memiliki 29 karyawan.

Adapun masalah yang dihadapi di Hotel Cihampelas 2 adalah rata-rata ketidakhadiran karyawan yang mencapai 17% selama tahun 2011 dari 25 karyawan Hotel Cihampelas 2 pada level *low management*. Sedangkan, batas ketidakhadiran karyawan yang masih dapat diterima oleh perusahaan sebesar 15%. Ketidakhadiran karyawan tersebut mencapai nilai tertingginya pada bulan Juli tahun 2011 sebesar 24%. Hal ini mengakibatkan adanya karyawan yang menangani pekerjaan yang beragam. Selain itu, terdapat pula keluhan dari pihak konsumen terhadap pelayanan

yang diberikan oleh Hotel Cihampelas 2. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya adalah kondisi kamar yang kotor, kondisi jendela kamar yang rusak, kondisi *Air Conditioner* (AC) yang rusak, dsb. Hal tersebut disebabkan karena adanya karyawan yang tidak melakukan pekerjaannya dengan baik. Tentunya, hal ini dapat mengakibatkan penurunan tingkat hunian di Hotel Cihampelas 2. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui penyebab ketidakhadiran karyawan tersebut serta hal-hal apa saja yang harus diperhatikan dalam rangka meminimasi masalah tersebut.



Gambar 1.1
Grafik Persentase Ketidakhadiran Karyawan Hotel Cihampelas 2

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun penyebab-penyebab yang memungkinkan terjadinya masalah ketidakhadiran karyawan Hotel Cihampelas 2 antara lain :

1. Adanya faktor-faktor pekerjaan yang belum memberikan kepuasan kerja bagi karyawan Hotel Cihampelas 2.
2. Motivasi karyawan yang kurang dalam melaksanakan pekerjaannya.
3. Kurangnya komitmen karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini yang menjadi pembatasan masalah adalah :

1. Komitmen karyawan tidak akan dibahas dalam penelitian ini.
2. Dari 29 karyawan Hotel Cihampelas 2 hanya 25 karyawan yang dijadikan responden dalam penelitian ini, yaitu karyawan pada level *low management* (resepsionis, teknisi, keamanan, koki dan pramusaji, *room boy*, dan *laundry*)

1.4 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan Hotel Cihampelas 2?
2. Hal-hal apa saja yang menjadi motivasi bagi karyawan Hotel Cihampelas 2?
3. Bagaimana pengaruh tingkat kepuasan kerja yang dimoderasi oleh motivasi terhadap kinerja karyawan Hotel Cihampelas 2?
4. Apa saja usulan yang dapat diberikan kepada pihak manajemen Hotel Cihampelas 2 dalam rangka meningkatkan kinerja karyawannya?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang dimiliki oleh karyawan Hotel Cihampelas 2.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hal-hal yang menjadi motivasi bagi karyawan Hotel Cihampelas 2 berkaitan dengan peningkatan kinerjanya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat kepuasan kerja yang dimoderasi oleh motivasi terhadap kinerja karyawan Hotel Cihampelas 2.
4. Untuk mengetahui dan memberikan usulan kepada pihak manajemen Hotel Cihampelas 2 dalam rangka meningkatkan kinerja karyawannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir ini terdiri dari enam bab dengan garis besar sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini, hal-hal yang dibahas antara lain mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 STUDI PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori-teori, prinsip-prinsip, dan aturan-aturan yang diperlukan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian serta menganalisis masalah yang dihadapi.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai uraian langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian, sehingga dapat memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang ada. Pada bab ini juga akan ditampilkan *flowchart* dan keterangan mengenai *flowchart* tersebut.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisikan data-data penelitian yang telah dikumpulkan dan dirangkum. Selain itu, bab ini juga berisi keterangan singkat berkaitan dengan perusahaan yang akan diteliti, yaitu berupa sejarah perusahaan.

BAB 5 PENGOLAHAN & ANALISIS DATA

Data-data yang telah dikumpulkan pada bab sebelumnya akan diolah dan dianalisis pada bab ini. Data-data tersebut akan diolah dengan menggunakan statistika deskriptif dan uji regresi linier berganda, kemudian akan dianalisis sesuai dengan kondisi perusahaan yang bersangkutan. Setelah dilakukan analisis, maka dilanjutkan dengan pemberian usulan yang disesuaikan dengan prioritas yang diperoleh dari persamaan regresi linier berganda.

BAB 6 KESIMPULAN & SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang juga merupakan jawaban dari perumusan masalah dan saran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya. Saran bagi perusahaan merupakan solusi bagi perusahaan dalam mengatasi masalah yang dihadapi. Sedangkan, saran untuk penelitian selanjutnya merupakan saran yang ditujukan kepada pihak yang ingin melanjutkan penelitian ini.