

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu organisasi yang mengharapkan kinerja luar biasa membutuhkan individual dan tim yang luar biasa pula (Sunjoyo, 2011). Kinerja yang tinggi dapat tercapai oleh karena kepercayaan (*trust*) timbal balik yang tinggi di antara anggota-anggotanya – para anggota mempercayai integritas, karakteristik, dan kemampuan setiap anggota lain (Kinerja Karyawan, n.d.). Ketika merenungkan faktor-faktor yang berdampak pada kinerja, sejumlah masalah yang saling terkait perlu dipertimbangkan (Marchant, c. 1999). Senada dengan Robbins, Millett, Cacioppe, dan Waters (seperti yang dikutip dalam Marchant, c. 1999) bahwa kombinasi kepribadian, nilai-nilai, *attitudes*, dan kemampuan individual memoderasi pengaruh kinerja individual terhadap persepsi dan motivasi mereka, dan pada akhirnya kembali memengaruhi kinerja individual.

Kinerja individual yang efektif dan efisien menjadi faktor penting dalam menentukan kinerja total sebuah organisasi, sehingga setiap organisasi menempatkan ketergantungan yang cukup besar terhadap kinerja individual karyawan mereka untuk mendapatkan produktivitas yang tinggi (Pushpakumari, 2008). Menurut Cummings dan Worley (2005) komponen yang ada dalam level individual antara lain *skill variety*, *autonomy*, *feedback about results*, *task significance*, dan *task identity* yang kemudian menghasilkan keefektifan individual, seperti kepuasan kerja.

Karyawan yang puas terhadap pekerjaannya menghasilkan *attitudes* yang positif (Pushpakumari, 2008). Pushpakumari mengungkapkan bahwa:

karyawan yang puas cenderung untuk bekerja sesuai dengan waktu dan lebih fokus terhadap target yang telah ditentukan, bekerja secara cepat, dan bebas dari kesalahan serta kelalaian, loyalitas dan komitmen terhadap pekerjaan, mengurangi tingkat ketergantungan, mudah untuk menyarankan ide-ide baru, cenderung ingin meningkatkan pengetahuan, bersedia menerima tanggung jawab lebih, lebih taat pada aturan dan regulasi, mengurangi tingkat ketidakhadiran dan berupaya untuk mempertahankan pekerjaan yang sekarang (Pushpakumari, 2008, p. 103).

Kepuasan kerja tidak hanya menguntungkan bagi karyawan namun juga sangat menguntungkan bagi pihak perusahaan, hal ini dapat meningkatkan produktivitas serta menekan *turnover intention* karyawan (Ogbonnikan, 2012). Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan keefektifan dan kepuasan seseorang dalam sebuah perusahaan, sehingga para manajer selalu cenderung untuk meningkatkan kepuasan kerja di antara para bawahannya (Dizgah, Chegini, & Bisokhan, 2012). Faktor ini tidak hanya penting dalam *behavioural science scientist* namun juga sangat penting bagi para manajer dan perilaku yang mengikutinya (Cherrington, seperti yang dikutip dalam Dizgah *et al.*, 2012).

Heskett, Jones, Loveman, Sasser, JWE, dan Schlesinger (seperti yang dikutip dalam Tsai, Cheng, & Chang, 2010) mengungkapkan bahwa peran karyawan sangat penting dalam manajemen industri jasa, khususnya pada rerangka rantai keuntungan layanan (*service profit chain framework*). Dalam rantai keuntungan layanan, terdapat hubungan kritis di antara kualitas layanan internal, kepuasan karyawan/produktivitas, nilai layanan yang diberikan kepada pelanggan, kepuasan pelanggan dan keuntungan perusahaan (Heskett, *et al.*, seperti yang dikutip dalam Tsai *et al.*, 2010). Senada dengan Zeithaml, Bitner, dan Gremler (seperti yang dikutip dalam Tsai *et al.*, 2010)

rantai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan karyawan, produktivitas karyawan, nilai layanan eksternal, dan kepuasan pelanggan.

Andriana (2012) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci penentu keberhasilan suatu industri jasa yang bergerak dalam bidang perhotelan. Abe (2011) menambahkan bahwa hotel-hotel di Indonesia tumbuh seperti cendawan di musim hujan, terutama di Jakarta, Bandung, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Bali, dan kota-kota besar lainnya. Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk (Kotler, seperti yang dikutip dalam Aryani & Rosinta, 2010). Andriana (2012) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan sebagian besar ditentukan oleh seluruh karyawan hotel dari pucuk pimpinan sampai dengan para petugas di lapangan, dan kepuasan yang dirasakan pelanggan juga akan dirasakan oleh seluruh pegawai.

Berdasarkan studi Pushpakumari (2008) pada perusahaan yang bergerak dalam industri jasa menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dan kinerja kerja karyawan. Kemudian, sebuah riset yang dilakukan oleh Ogbonnikan (2012) di Giant Star Hotel Lagos, Nigeria, menemukan bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja kerja karyawan hotel yang dihasilkan – ketika tingkat kepuasan kerja mereka tinggi maka hasil kinerja kerja mereka akan tinggi serta lebih efektif dalam bekerja, dan kemudian sebaliknya. Dengan demikian, riset ini bertujuan untuk menyingkap apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja kerja karyawan Hotel Padma secara positif.

1.2 Identifikasi Masalah

Sebuah riset yang dilakukan Ogbonnikan (2012) menemukan bahwa karyawan yang bekerja dalam industri perhotelan memiliki tingkat kepuasan kerja yang rata-rata, namun mereka menyangkal apabila ada yang mengungkapkan bahwa mereka tidak puas dalam pekerjaannya. Dalam riset yang sama ditemukan bahwa karyawan yang bekerja sebagai *receptionists*, *bartenders*, dan *housekeepers* memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang bekerja pada level *middle-management* seperti *supervisor*.

Untuk menciptakan kepuasan kerja memerlukan waktu, namun dapat dirusak dalam waktu yang sangat cepat (Dizgah *et al.*, 2012). Senada dengan Mogharab, Shahian, Abadi, Rezaei, dan Mohamadi (seperti yang dikutip dalam Dizgah *et al.*, 2012) bahwa segala bentuk kondisi pekerjaan dapat diatur, namun perilaku manajer yang tidak sesuai dapat menghancurkan kepuasan kerja dari para karyawan secara seketika.

Berdasarkan hasil riset Pushpakumari (2008) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki implikasi manajerial yang signifikan – jika kepuasan kerja semakin tinggi, maka karyawan akan bekerja lebih baik dan jika kepuasan kerja rendah maka akan muncul masalah kinerja kerja karyawan, dengan demikian peneliti merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

- Bagaimana tingkat kepuasan kerja dan kinerja kerja karyawan Hotel Padma Bandung?
- Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja kerja karyawan Hotel Padma Bandung secara positif?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menjelaskan:

- Bagaimana tingkat kepuasan kerja dan kinerja kerja karyawan Hotel Padma Bandung.
- Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja kerja karyawan Hotel Padma Bandung secara positif.

1.4 Kegunaan Penelitian

- Bagi Akademisi:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai teori yang banyak berbicara tentang pentingnya menciptakan kepuasan kerja di tempat kerja. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memaparkan tentang apakah terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja kerja karyawan.

- Bagi Praktisi:

Penelitian ini dapat memberikan gambaran yang nyata tentang bagaimana dampak kepuasan kerja terhadap kinerja kerja, khususnya pada Hotel Padma Bandung dan berbagai hotel pada umumnya. Oleh sebab itu, Hotel Padma Bandung dan berbagai hotel lainnya dapat mengambil berbagai keputusan strategis untuk menjalankan bisnis perhotelan dan mampu bersaing secara berkelanjutan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Organisasi atau perusahaan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah Hotel Padma Bandung yang berada di jalan Ranca Bentang 56–58 Ciumbuleuit, 40142 Bandung. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Maret 2013 sampai pada bulan Juni 2013.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri atas latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian bagi akademisi dan praktisi, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada bab ini menjabarkan tentang konstruk penelitian, teori-teori dari konstruk penelitian, definisi dari sub-konstruk penelitian, faktor pemicu konstruk penelitian, konsekuensi dari konstruk penelitian, hubungan antarkonstruk riset, pengembangan hipotesis, dan model riset yang dihipotesiskan.

BAB III METODA PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan populasi dan sampel, jenis penelitian, operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data, uji data (*outliers*, validitas, dan reliabilitas), deskriptif statistik, korelasi, dan *model fit*, serta hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan sejarah singkat Hotel Padma Bandung, karakteristik responden, hasil uji data (*outliers*, validitas, dan reliabilitas), deskriptif statistik, korelasi, *model fit*, hipotesis, dan model hasil riset.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini disimpulkan hasil penelitian secara keseluruhan, keterbatasan penelitian, dan saran pengembangan bagi pihak Hotel Padma Bandung serta peneliti mendatang.