

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia (SDM) sebagai bagian pada manajemen keorganisasian penting untuk dilakukan. Manajemen SDM ini terdiri atas persiapan, pelaksanaan, peningkatan, penjagaan, serta pemakaian SDM guna meraih tujuan secara personal maupun lembaga. Tujuan dari manajemen SDM yakni guna mengubah tingkat produktivitas, mengubah kualitas kehidupan kerja, serta memastikan organisasi sudah mencapai aspek-aspek legal.

Manajemen SDM yang baik harus memberikan kepuasan untuk semua pegawai di perusahaan tersebut, baik dari *level top, middle* ataupun pegawai pelaksana. Faktor kepuasan kerja pegawai sangatlah berarti untuk perusahaan dikarenakan dapat meningkatkan kinerja serta produktivitas perusahaan yang disebut juga dengan istilah "*happy employee, happy customer*". Dengan kata lain, perusahaan harus mengutamakan kepuasan pekerja agar nantinya pekerja bersemangat untuk memberi pelayanan terbaik untuk pelanggan. Kepuasan kerja diartikan sebagai hal bersifat personal dimana tiap orang mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tak sama serta didasari pada keinginan dan system nilai yang dipercayainya (Handoko, 2008).

Umumnya, kepuasan kerja memiliki kaitan dengan perilaku seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan juga bersifat tak kasat mata, akan tetapi masih bisa terwujud. Oleh karena itu, kepuasan kerja sangatlah penting agar terciptanya produktivitas kerja diiringi dengan perasaan senang dan tidak terpaksa. Akan tetapi,

tidaklah mudah dalam mengetahui ciri-ciri kepuasan pada masing-masing pekerja karena masing-masing pekerja memiliki kepuasan kerja yang berbeda. Namun, cerminan dari kepuasan kerja bisa diketahui dengan manajemen yang tepat. Menurut As'ad (2009: 104), kepuasan kerja berkaitan akan faktor perilaku dari pegawai pada pekerjaannya, kondisi kerja, kerjasama antar pimpinan dengan sesama karyawan. Selain itu, Martoyo (2011:142) menyatakan bahwasanya kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan kondisi emosional karyawan terhadap bentuk balas jasa kerja karyawan yang diberikan perusahaan. Bentuk balas jasa kerja karyawan ini dapat berbentuk uang atau non uang.

Selain kepuasan kerja karyawan, motivasi para karyawan juga diperlukan untuk meningkatkan produktivitas. Motivasi perlu dilakukan oleh pimpinan kepada para pegawainya sehingga produktivitas dapat meningkat. Jika termotivasi, maka seseorang tersebut akan berusaha dalam merealisasikan hal yang diinginkan. Akan tetapi, upaya tersebut belum tentu terbayarkan apabila penyalurannya tidak sejalan dengan tujuan organisasi. Sehingga, penting untuk menjalankannya sesuai dengan tujuan organisasi. Selama peneliti melakukan penelitian, peneliti mengamati bahwa tidak semua pegawai melakukan briefieng (apel pagi) bahkan hanya unit tertentu yang terkadang mengadakan rapat. Hal ini menjadi sangat penting dikarenakan pegawai sangatlah perlu motivasi setiap harinya. Seperti pada penelitian yang dilaksanakan oleh Samsuni, disebutkan bahwasanya produktivitas yang tinggi bisa tercapai apabila didukung para karyawan dengan motivasi tinggi terhadap tugas dan kewajibannya. Kepuasan kerja akan menjadi berbeda pada setiap individunya. Menjadi lebih sulit dalam mengetahui ciri-ciri dari kepuasan pada setiap individu.

Namun, dari cerminan kepuasan kerja itu bisa diketahui bahwa semuanya tergantung pada setiap individunya.

Produktivitas kerja diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan serta bentuk pengendaliannya guna memenuhi keinginan pemakai. Produktivitas berkaitan dengan kebutuhan pelanggan lalu persepsi pelanggan. Hal ini bisa dilakukan dengan mencakup (a) ketepatan waktu, yakni kecepatan dalam memberi respon pada kebutuhan klien; (b) performa pegawai, yakni ke higienisan serta keserasian ketika berbusana; (c) tata krama serta respon pada keluhan, yakni pertolongan yang diberi ketika menghadapi permasalahan pada pelanggan (Gaspersz, 2009: 130).

Tingginya persaingan antar hotel mengharuskan hotel untuk bersikap proaktif serta memberi jasa yang memuaskan pada pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memahami persepsi pelanggan terkait jasa di hotel lalu mengaplikasikannya agar hotel dapat bertahan serta unggul di persaingan yang ketat ini. Para karyawan diminta agar melakukan tugas dengan profesional, yaitu selalu berpikir, bekerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyal, serta berdedikasi demi berhasilnya pekerjaan (Hamid, 2010: 40). Oleh karena itu, pelatihan sangatlah diperlukan. Apabila pegawai mengetahui hal-hal di atas dan menerapkannya dengan baik, tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai.

Kepuasan kerja yang baik dapat menggiring karyawan menjadi lebih loyal pada perusahaan. Meningkatnya motivasi, ketenangan, serta kepuasan kerja ketika bekerja dapat membantu produktivitas karyawan tercapai. Tingginya motivasi juga membuat pekerja untuk bekerja sekuat tenaga demi mewujudkan tujuan bersama.

Berdasarkan fakta yang terjadi pada Hotel Singaraja dari hasil wawancara kepada HRD Hotel Singaraja ketika pra survey, didapatkan informasi bahwasanya manajer tingkat menengah sekelas supervisor dinilai kurang dekat dengan karyawan di bawahnya serta kurang dalam memberi motivasi (kepuasan terhadap supervisi atasan). Selain itu, ditemukan bahwa kedekatan antar karyawan juga rendah yang menyebabkan lingkungan kerja menjadi kurang kondusif (kepuasan dengan rekan kerja). Karena tidak adanya jaminan kesejahteraan yang diberikan oleh pihak hotel membuat para karyawan cenderung lebih cepat untuk mencari pekerjaan baru (jaminan kesejahteraan). Tidak adanya peningkatan atau promosi jabatan bagi karyawan yang sudah bekerja lebih lama (promosi), pada hari-hari tertentu para karyawan terkadang kerjanya tidak maksimal disaat ada tambahan jam kerja (semangat kerja), apabila ada lembur kerja bagi karyawan tidak diberikan bonus gaji tambahan (bonus). Menurut keterangan dari HRD Hotel Singaraja, penyebab turunnya produktivitas kerja karyawan Hotel Singaraja disebabkan karena beberapa faktor.

Bersumber pada fakta masalah yang dituangkan diatas, perlu informasi secara empirik mengenai kepuasan serta motivasi kerja pegawai pada produktivitas kerja dengan akurat untuk itu sebagai pertimbangan ketika mengambil keputusan guna memperbaiki, mencegah, memecahkan masalah pada kepuasan, motivasi, serta produktivitas kinerja yang nantinya dihadapi pekerja.

Sejalan dengan Marsono (2001), ditemukan bahwa variabel kepuasan serta motivasi kerja memiliki dampak positif dan signifikan pada produktivitas kerja karyawan. Hal tersebut didukung oleh Wahyuddin (2016) yang menyatakan

kepuasan serta motivasi kerja memberi dampak berkelanjutan pada produktivitas kerja karyawan.

Mengacu pada penjelasan tersebut, peneliti merasa penting melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Singaraja Hotel”. Penelitian ini terlaksana pada bulan Oktober 2019 sampai bulan Maret 2020.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada pemaparan di atas, masalah yang bisa teridentifikasi diantaranya:

- 1) Kepuasan kerja pegawai masih rendah yang bisa dilihat pada ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya.
- 2) Minimnya pelatihan kerja karyawan khususnya pada hal pelayanan tamu.
- 3) Hubungan antar sesama rekan kerja kurang kondusif.
- 4) Kurang adanya pengawasan dari atasan sehingga mengakibatkan karyawan bekerja kurang maksimal.
- 5) Tidak adanya jaminan kesejahteraan bagi setiap karyawan Hotel.
- 6) Minimnya kompensasi yang diberi hotel pada karyawan.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja serta produktivitas kerja di Singaraja Hotel.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Adapun rumusan masalah yang bisa diajukan diantaranya.

- 1) Bagaimana dampak kepuasan kerja pada produktivitas kerja di Singaraja Hotel?

- 2) Bagaimana dampak motivasi kerja pada produktivitas kerja di Singaraja Hotel?
- 3) Bagaimana dampak kepuasan dan motivasi kerja pada produktivitas kerja di Singaraja Hotel?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut.

- 1) Efek kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja di Singaraja Hotel.
- 2) Dampak motivasi kerja pada produktivitas kerja di Singaraja Hotel.
- 3) Dampak kepuasan dan motivasi kerja pada produktivitas kerja di Singaraja Hotel.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil yang diharapkan sebagai berikut.

- 1) Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini bisa memberi pemahaman yang bermanfaat sebagai pengembangan ilmu ekonomi pada bidang manajemen SDM.

- 2) Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini bisa dipakai untuk masukan dalam membantu memperbaiki dan menambah produktivitas kerja sehingga dapat memperbaiki pelayanan kerja para karyawan di Singaraja Hotel.