# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Factor kunci dipegang juga oleh sumber daya manusia baik secara individu ataupun kelompok. Dengan kata lain, SDM merupakan aset terpenting yang harus dimiliki oleh perusahaan agar visi yang telah ada bisa tercapai. Untuk bisa mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan pada lini perusahaan manapun harus memberikan perhatian khusus pada sumber daya manusianya dari segi kualitas ataupun kuantitas, karena SDM ialah sebagai awal, proses, dan penentu akhir tercapainya tujuan perusahaan. Sejalan dengan Samsudin (dalam Kusuma, 2014) yang mengatakan bahwa aset terpenting dan harus dipertahankan ialah sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan/organisasi. Oleh karena itu tujuan dari suatu perusahaan dapat tercapai apabila SDM yang dimiliki oleh perusahaan tersebut mampu memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan itu sendiri.

Salah satu keberhasilan dalam meningkatkan SDM tercermin pada tingkat disiplin kerja karyawan dalam menaati dan mematuhi peraturan kerja, nilai kerja dan norma kerja yang berlaku pada perusahaan. Prestasi karyawan yang tinggi tiak lepas juga dari kedisiplinan yang dimilikinya yang dimana juga menjadi fungsi operatif manajemen SDM. Tidak ada kedisiplinan dalam didi karyawan maka sangat sulit untuk bisa mencapai hasil yang maksimal (Hasibuan, 2012). Disiplin kerja karyawan ialah perilaku taat dan patuh pada peraturan untuk bisa menjalankan

tugas yang diberikan perusahaan. Selain itu, kedisiplinan juga dapat di bermakna bilamana seorang pegawai memiliki ketepatan waktu, melaksankan tugasnya sebaik mungkin dan mengikuti aturan yang ada juga meningginya rasa tanggung jawab pegawai dalam melaksankan tugas-tugasnya. Hal tersebut yang dapat mendorong semangat kerja karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, memiliki gairah kerja yang tinggi dan mampu mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian peran seorang manajer didalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar dapat meningkatkan disiplin kerja karyawan. Kepuasan kerja ialah salah satu elemen yang menentukan tingkat kedisiplinan (Hasibuan 2012).

Kepuasan kerja menggambarkan perasaan karyawan terhadap suatu kerjaanya. Jadi mencerminkan perilaku positif pegawai saat menjalankan tugas-tugasnya dan situasi yang mereka hadapi di lingkungan kerja (Sunyoto, 2012). Melalui moral kerja mencerminkan kedisiplinan yang bagus, prestasi dan kisiplin yang dihasilkan oleh karyawan (Hasibuan, 2012). Kepuasan kerja dapat mendorong karyawan bekerja secara maksimal. Selanjutnya Sutrisno (2019) menyatakan kepuasan kerja ialah perbedaan dari setiap individu untuk setiap pekerjaan yang dikerjakannya. Perbedaan kepuasan kerja cenderung memengaruhi sikap pegawai terhadap pekerjaan. Seorang karyawan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi maka akan mempunyai perilaku positif terhadap pekerjaan, namun sebaliknya jika individu dengan kepuasan kerja rendah maka akan mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut. Hal ini didukung oleh teori "..jika karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka disiplin kerja karyawan juga tinggi" (Hasibuan, 2012). Bukti yang mendukung yakni dari Efrina (2017) dan Manik (2017)

menyimpulkan kepuasan kerja mempunyai berdampak positif dan substansial mengenai disiplin kerja karyawan.

Dalam bisnis praktis seperti pada kegiatan operasional hotel, ketaatan dan kepuasan karyawan ialah elemn yang penting untuk tercapainya tujuan perusahaan. Hotel Brits Resort Lovina ialah hotel yang berlokasi Lovina yang sedang mengevaluasi kinerja hotel. Jika dibandingkan dengan dua hotel di sekitarnya, yaitu Bali Taman Resort and Spa dan Puri Bagus Lovina, diketahui bahwa Hotel Brits Resort Lovina pencapaian tingkat hunian kamar hotel paling rendah.

Disiplin kerja yang rendah berpotensi memberi dampak secara tidak langsung terhadap tingkat hunian kamar hotel. Dilihat dari pemikiran bahwa karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja dan dalam menyelesaikan pekerjaan kemungkinan akan menghasilkan layanan dan kualitas kerja yang rendah yang dapat berdampak pada kinerja hotel. Jika kinerja hotel buruk, maka tamu berpeluang merasa tidak puas dan dapat menyebarkan getok tular yang negatif, sehingga tamu tidak memilih hotel tersebut. Hal ini berarti adanya potensi rendahnya tingkat hunian kamar.

Berdasarkan hasil observasi awal pada Hotel Brits Resort Lovina, diketahui bahwa karyawan yang tidak disiplin seperti tidak datang tepat waktu atau terlambat saat masuk kerja akan berdampak pada keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan maupun dalam proses pemberian pelayanan kepada tamu hotel, sehingga hal tersebut membuat tamu hotel merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, serta pelayanan yang diberikan tidak cepat tanggap maka hal tersebut akan membuat tamu mengeluh/*complain* kepada pihak hotel, sehingga hal tersebut akan berdampak pada penurunan minat tamu untuk datang kembali ke hotel. Hal

ini yang menyebabkan rendahnya tingkat hunian kamar pada Hotel Brits Resort Lovina. Hal nampak pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Persentase Target dan Capaian Tingkat Hunian Kamar Hotel di Lovina
Tahun 2019

| No | Nama Hotel | Jumlah kamar yang dimiliki | Target hunian hotel | Pencapaian target hunian hotel | Kategori pencapaian |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | *Brits Resort* Lovina | 28 | 70 % | 63 % | Belum mencapai target |
| 2 | Bali Taman *Resort and Spa* | 30 | 74 % | 79% | Mencapai target |
| 3 | Puri Bagus Lovina | 36 | 76% | 80 % | Mencapai target |

Sumber: Persentase Tingkat Hunian Kamar Hotel, Lampiran 2

Tertera pada Tabel 1.1 jika tingkat hunian kamar Hotel Brits Resort Lovina belum mencapai target, sedangkan pada Hotel Bali Taman Resort and Spa dan Hotel Puri Bagus Lovina sudah mencapai target. Oleh karena itu fokus penelitian dilakukan pada Hotel Brits Resort Lovina. Belum mencapai target hunian hotel ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan pada Hotel Brits Resort Lovina mengalami permasalahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer hotel dan data yang diberikan oleh *Human Resource Departement* (HRD) mengenai disiplin kerja karyawan Hotel Brits Resort Lovina terdapat permasalahan yang terlihat yaitu dari kehadiran waktu kerja, ketepatan karyawan terhadap waktu bekerja, dan ketaatan karyawan terhadap peraturan perusahaan serta tanggungjawab dalam menyelesaikan pekerjaan yang masih mengalami permasalahan dilihat dari masih banyaknya karyawan yang sering terlambat masuk kerja, mangkir/keluar ketika jam kerja masih berlangsung, dan setelah istirahat selesai karyawan tidak langsung kembali bekerja serta karyawan diketahui sering pulang mendahului. Selain itu, ketidakdisiplinan

karyawan juga dapat dilihat dari pemakaian atribut pada saat bekerja, seperti karyawan lupa dalam mengenakan *nametag*, tidak memakai pakaian yang sesuai dengan aturan kantor, dan atribut penunjang lainnya. Sikap-sikap tersebut yang mengindikasikan rendahnya disiplin karyawan tersebut selaras dengan Wiratama dan Sintaasih (2013). Ketidakdisiplinan ini dapat dilihat dari sikap karyawan yang belum mampu sepenuhnya mematuhi dan menaati semua peraturan kerja, nilai kerja dan norma kerja yang berlaku di perusahaan. Rendahnya disiplin kerja karyawan pada Hotel Brits Resort Lovina. Hal telah diinformasikan pada Tabel 1.2

Tabel 1.2
Data Disiplin Kerja Karyawan pada Hotel Brits Resort Lovina pada Bulan November 2019

| No | Kode Nama Karyawan | Batas Toleransi (kali) | Peraturan Kerja | Nilai & Norma Kerja | Jumlah Pelanggaran (kali) | Kategori Disiplin Kerja |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | A S | 3 | 6 | 4 | 10 | Tidak disiplin |
| 2 | E A | 3 | 6 | 1 | 7 | Tidak disiplin |
| 3 | A S | 3 | 2 | - | 2 | Disiplin |
| 4 | C | 3 | 4 | 4 | 8 | Tidak disiplin |
| 5 | P Y | 3 | 4 | 2 | 6 | Tidak disiplin |
| 6 | R J | 3 | 4 | 3 | 7 | Tidak disiplin |
| 7 | R A | 3 | 3 | 3 | 6 | Tidak disiplin |
| 8 | L D | 3 | 3 | 4 | 7 | Tidak disiplin |
| 9 | K Y | 3 | 1 | 1 | 2 | Disiplin |
| 10 | P R | 3 | 6 | 5 | 11 | Tidak disiplin |
| Jumlah | | | | | 66 | |
| Rata-rata | | | | | 6,6 | Tidak disiplin |

Sumber: Data Disiplin Kerja, Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 1.2 memperlihatkan jika karyawan pada Hotel Brits Resort Lovina rata-rata tidak disiplin. Terlihat dari jumlah karyawan yang dijadikan observasi awal yaitu sebanyak 10 orang dengan batas toleransi pelanggaran 3 kali, namun kenyataannya tingkat pelanggaran rata-rata yang dilakukan oleh karyawan sebanyak 6,6 kali, ini merupakan salah satu indikasi adanya permasalahan mengenai rendahnya disiplin kerja karyawan dalam perusahaan. Apabila ini terus berlanjut maka dikhawatirkan setiap individu semakin tidak disiplin dan kinerjanya

menurun sehingga akan berdampak pada kinerja hotel secara keseluruhan. Rendahnya disiplin kerja karyawan diduga disebabkan oleh variabel kepuasan kerja.

Selanjutnya, hasil riset pendahuluan menemukan bahwa sebagian besar karyawan pada Hotel Brits Resort Lovina mengalami ketidakpuasan dalam bekerja. Mayoritas karyawan mengeluh mengenai gaji yang diberikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan, jam kerja tidak sesuai dengan aturan pemerintah. Selain itu, sistem dari pelaksanaan promosi jabatan belum terlaksana dengan adil, karyawan kurang mendapatkan kebebasan dalam menjalani pekerjaan, kurangnya komunikasi maupun kurangnya keharmonisan dengan artar kawan kerja, dan kondisi lingkungan dalam kerja yang tidak sesuai serta fasilitas kerja yang masih terbatas. Kondisi tersebut ditengarai menjadi sumber rendahnya kepuasan kerja karyawan Hotel Brits Resort Lovina yang mungkin dapat menyebabkan rendahnya disiplin kerja.

Bertitik tolak dari argument dan teori  tersebut, maka dipandang perlu untuk melaksanakan studi tentang kepuasan kerja dan disiplin kerja karyawan pada Hotel Brits Resort Lovina.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan argument, teori, dan masalah yang ditarik pada studi ini yakni , maka identifikasi masalah yang terjadi pada Hotel Brits Resort Lovina sebagai berikut.

1. Dilihat dari data 10 karyawan yang dijadikan observasi awal pada Hotel Brits Resort Lovina rata-rata karyawan dalam kategori tidak disiplin.
2. Kepuasan kerja karyawan pada Hotel Brits Resort Lovina belum optimal.

3. Tingkat hunian kamar pada Hotel Brits Resort Lovina belum mencapai target, dilihat dari target hunian sebesar 70% namun yang tercapai hanya sebesar 63% pada tahun 2019.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Melihat dari masalah yang diungkapkan di atas untuk mencegah adanya pembahasan menjadi melebar jadi penulis membatasi studi pada variabel kepuasan kerja dan disiplin kerja karyawan pada Hotel Brits Resort Lovina.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan permasalahan "Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap disiplin kerja karyawan pada Hotel Brits Resort Lovina?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap disiplin kerja karyawan pada Hotel Brits Resort Lovina.

## 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dua manfaat yaitu manfaat secara teoritis maupun praktis, secara rinci kedua manfaat ini dapat diuraikan berikut ini.

1) Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah keilmuan khususnya dalam bidang manajemen yaitu sumber daya manusia.

2) Manfaat secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi bagi pihak hotel mengenai pentingnya kepuasan kerja karyawan, agar terwujud disiplin kerja yang baik sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan.

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA