

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Pada era globalisasi saat ini kemajuan dan perkembangan berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, politik, sosial, ekonomi dan lain-lain sangat tumbuh pesat yang berdampak pada kehidupan manusia. Manusia sebagai makhluk sosial dan individu harus memiliki keterampilan dan keahlian tersendiri agar bisa selaras dengan perkembangan jaman. Dengan adanya hal tersebut agar bisa dapat berkompetisi dan bersaing secara sehat/ kompetitif antar sesama manusia demi suatu tujuan pada seseorang tersebut. Perlu adanya memupuk sikap disiplin kerja yang tinggi serta dilandasi dengan motivasi yang kuat maka apa yang diinginkan akan tercapai. Maka dari itu sama halnya terutama pada perusahaan juga menginginkan atau memiliki suatu pencapaian kerja yang baik apakah itu organisasi maupun karyawannya. Jika organisasi bisa menilai atau berbenah dari sisi tatanan atau aturan maka organisasi dalam perusahaan tersebut dapat mengelola atau memberdayakannya karyawan atau sumber daya manusia (SDM) secara optimal.

Karyawan merupakan sesuatu yang sangat berharga dan pokok pada perusahaan. Tanpa adanya karyawan perusahaan tidak akan bisa berjalan sebagai mana mestinya. Maka sumber daya manusia harus perlu diperhatikan karena juga sebagai penyumbang suatu ide atau gagasan agar bisa menghasilkan sesuatu pada

perusahaan yang berupa karyawan dapat juga melaksanakan fungsinya dalam manajemen seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) dan lainnya, agar perusahaan tersebut berjalan sesuai dengan rencana dan tujuannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara (dalam Rahmat, 2018:89) bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, mengkoordinasikan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Selain itu, perusahaan bukan hanya sekedar mencari *profit* atau keuntungan melainkan bagaimana cara untuk memakai, mengelola dan memberdayakan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut agar mencapai suatu yang diharapkan oleh perusahaan. Bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja, agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2005). Hal ini dipertegas oleh Gorda (2004:12) yang merumuskan definisi manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses kegiatan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan pengendalian tentang pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien, baik yang berkaitan dengan penarikan, pengembangan, pemeliharaan, maupun yang berkaitan dengan pemberhentian yang diarahkan untuk mencapai tujuan individual, fungsional, organisasional dan kemasyarakatan.

Manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan pada perusahaan, termasuk yang bergerak di bidang pariwisata khususnya pada

akomodasi perhotelan. Hotel Prama Sanur Beach Bali adalah suatu perusahaan yang bergerak memberikan jasa pelayanan kepariwisataan hotel berupa fasilitas atau sarana dan prasarana bagi tamu atau turis yang melakukan kegiatan dan berkunjung liburan ke Bali. Hotel Prama Sanur Beach Bali, beralamat di Banjar Semawang Sanur, memiliki tempat liburan yang lengkap berbintang lima, dekat dengan pesisir pantai Sanur. Dengan status hotel yang berbintang lima maka adanya pembagian kerja sesuai dengan per departemen hotel, pekerjaan yang diemban oleh masing-masing karyawan begitu banyak, ada beberapa persoalan yang terjadi pada karyawan hotel berbintang lima di kawasan sanur tersebut yakni dikarenakan ada indikasi rendahnya kepuasan kerja karyawan.

Dalam pengertian kepuasan kerja dari Robbins (dalam Sugama, 2017:14) mengatakan bahwa seseorang tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi juga berhubungan setiap aspek lain, seperti interaksi dengan rekan sekerja, atasan, kebijakan organisasi, dan lingkungan kerja tertentu yang memungkinkan untuk sesuai atau sesuai dengan dirinya. Namun menurut Edison, dkk. (2017:210) kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi. Orang yang mengungkapkan kepuasan yang tinggi dalam pekerjaannya cenderung lebih produktif, mempunyai keterlibatan yang tinggi dan kecil kemungkinannya dalam mengundurkan diri dibandingkan dengan karyawan yang merasakan kepuasan yang kurang. Menurut Hasibuan (dalam Sudyanto,2015:16) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.Sikap ini tercermin oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Berikut ini penyebab kurangnya kepuasan kerja karyawan pada hotel berbintang

lima di kawasan sanur tersebut berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu karyawan yang menyangkut kepuasan kerja yang diantaranya. Promosi jabatan, pada pihak hotel dalam mengadakan promosi jabatan pada karyawan sudah sesuai aturan yang ada, namun ada karyawan yang akan dipromosikan jabatannya tidak ingin naik jabatan lagi karena posisinya sudah sesuai keinginannya, namun hal ini mengakibatkan lamanya perputaran atau rotasi kerja karyawan yang mengakibatkan salah satu karyawan akan merasa terhambat dan tidak pernah merasakan tempat jabatan tersebut. Rekan kerja, pada saat mengadakan rapat kerja ada yang mengutarakan pendapat salah satu karyawan diterima pendapatnya dan karyawan lainnya tidak diterima usulan pendapatnya hal ini yang dapat memicu adanya persaingan karena berbeda pemikiran/ persepsi. Dari keadaan tersebut pada karyawan hotel berbintang lima di kawasan sanur, untuk kepuasan kerja karyawan belum sesuai harapan yang didapatkan. Selain indikasi kepuasan kerja karyawan rendah penyebab atau indikasi lainnya adalah kurangnya disiplin kerja karyawan yang rendah.

Menurut Siagian (dalam Manoppo 2015) disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Sejalan dengan pendapat Hasibuan (2007: 198) kedisiplinan adalah fungsi MSDM yang terpenting dan menjadi tolak ukur untuk mengukur/ mengetahui apakah fungsi-fungsi MSDM lainnya secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik atau tidak. Oleh karena itu, dalam praktiknya bila suatu organisasi telah mengupayakan sebagian besar peraturan-peraturan yang ditaati sebagian besar karyawan, maka kedisiplinan telah dapat ditegakkan. Menurut Rivai (dalam Manoppo 2015) disiplin kerja adalah suatu alat yang

digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Berdasar hasil wawancara awal didapatkan informasi bahwa terdapat keterlambatan kehadiran, yang diasumsikan sebagai kurangnya kedisiplinan kerja. Kehadiran, terkadang ada karyawan yang datang telat lebih dari jam kerja yang sudah distandarkan pada hotel untuk karyawan 15 menit jam kerja sudah di outlet, namun ada beberapa karyawan didalam kehadirannya yang kurang seperti alasan telat bangun tidur, macet dan lain sebagainya, Ketaatan terhadap peraturan kerja, pada saat karyawan dalam memarkirkan kendaraan tidak tertib atau tidak memarkirkan kendaraan pada parkir yang sudah disediakan. Dan terutama pada karyawan *housekeeping* pada saat jadwal membersihkan kamar hotel yang dipesan oleh tamu belum selesai dibersihkan dan tamu tersebut komplain.

Dengan adanya keinginan bekerja pada karyawan yang dilandasi dengan kesungguhan maka motivasi kerja akan tercapai. Menurut pendapat Bemana *et al.* (dalam Dewi 2015) menyatakan bahwa karyawan yang bermotivasi tinggi akan merasa lebih bahagia dan lebih bersedia untuk bekerja bagi organisasi. Sejalan dengan pendapat Robbins dan Coultters (dalam Sugama, 2017:13) menyatakan motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan tingkat-tingkat usaha tinggi untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi sebagaimana dipersyaratkan oleh kemampuan usaha tersebut untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu. Menurut Toha (dalam Manoppo, 2015) motivasi merupakan pendorong agar seseorang itu melakukan sesuatu kegiatan untuk mencapai tujuan.



berdasar keterangan dari hasil wawancara awal didapatkan informasi bahwa adanya asumsi karyawan yang kurang terhadap motivasi kerja terdapat komponen sebagai berikut. Tanggung jawab, kurangnya kemauan dalam mengemban pekerjaan yang berlebih pada karyawan, dan karyawan tersebut melimpahkan pekerjaannya yang diemban kepada rekan kerjanya yang lain. Pengakuan orang lain, keprihatinan karyawan yang bekerja pada saat jadwal yang padat sampai lebur kerja dan upah yang diterima dari konsumen/ pelanggan hotel tidak sesuai pekerjaannya.

Maka dari uraian di atas mengenai kepuasan kerja yang disebabkan atau dipengaruhi oleh variabel-variabel disiplin kerja dan motivasi kerja karyawan. Maka perlu mengadakan penelitian yang akan ditulis dalam judul **“Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Prama Sanur Beach Bali”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka diidentifikasi sebagai berikut :

- (1) Kepuasan kerja pada karyawan hotel berbintang lima di kawasan sanur diindikasikan masih kurang yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal yang kurang mendukung.
- (2) Tingkat kedisiplinan kerja pada karyawan hotel berbintang lima di kawasan sanur bahwa diindikasikan masih rendah atau belum mencapai standar peraturan kerja yang ada.

- (3) Adanya motivasi kerja karyawan hotel berbintang lima di kawasan sanur yang diindikasikan menurun yang disebabkan oleh tanggung jawab, prestasi yang diraih, pengakuan orang lain, kemungkinan pengembangan, dan kemajuan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian di atas, maka penelitian yang akan dibatasi hanya menggunakan variabel disiplin kerja dan variabel motivasi kerja yang sebagai variabel bebas dan kepuasan kerja sebagai variabel terikat.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan rumusan masalah diatas maka akan dipaparkan dalam rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

- (1) Bagaimana pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Prama Sanur Beach Bali ?
- (2) Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Prama Sanur Beach Bali ?
- (3) Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Prama Sanur Beach Bali ?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang masalah penelitian diatas maka dalam penelitian ini dapat mencapai tujuan penelitian seberapa pengaruhnya yaitu sebagai berikut:

- (1) Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Prama Sanur Beach Bali.
- (2) Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Prama Sanur Beach Bali.
- (3) Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Prama Sanur Beach Bali.

## 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat hasil penelitian baik itu secara teoretis maupun praktis yang akan dijelaskan sebagai berikut:

- (1) Manfaat Teoretis

Dari hasil penelitian secara teoretis ini semoga dapat bermanfaat dan berguna untuk menambah ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia yang dilihat dari variabel disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Prama Sanur Beach Bali.



(2) Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian secara praktis ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan kepada manajemen dan karyawan Hotel Prama Sanur Beach Bali untuk meningkatkan kedisiplinan kerja dan motivasi kerja karyawan serta kepuasan kerja.

