

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia dalam suatu perusahaan sangat berperan penting. Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu perusahaan untuk kelangsungan kemajuan suatu perusahaan. Maka perusahaan harus memberikan perhatian untuk mengelola sumber daya manusia agar perusahaan memiliki kepuasan dan kinerja karyawan yang lebih baik dan berkualitas. Karyawan di dalam sebuah perusahaan menjadi sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas suatu perusahaan.

The Rich Hotel Jogja adalah hotel bintang empat yang memiliki kesempurnaan untuk pilihan liburan keluarga anda di kota bersejarah Yogyakarta. Di mana kota Yogya memiliki seni dan budaya tradisional yang menarik dan unik. The Rich Hotel Jogja beralamat di Jalan Magelang KM.6 No.18, Kutu Patran, Sinduadi, Mlati, Yogyakarta. The Rich Hotel Jogja ini memiliki desain dan struktur bangunan yang dinamis dan modern dengan layanan yang ramah dan memiliki letak strategis yang dekat dengan tempat-tempat perbelanjaan, wisata, festival, dan makanan. Hasil kinerja karyawan The Rich Hotel Jogja yang memiliki kualitas tidak hilang dari perekrutan sumber daya manusia yang dilakukan oleh HRD, agar kepuasan dan kinerja yang dimiliki karyawan lebih bermutu. Untuk menghasilkan kepuasan dan kinerja yang berkualitas dilakukan pula keterlibatan kerja dalam mengembangkan pekerjaan serta menghasilkan tingkat kepuasan dan kinerja

karyawan yang baik. Keberhasilan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan. Pencapaian ini penting untuk dikembangkan agar The Rich Hotel Jogja dapat memiliki pandangan yang lebih baik di mata konsumen. Dalam meningkatkan kepuasan dan kinerja, harus ada keterlibatan kerja yang tinggi dan peduli terhadap pekerjaannya agar dapat memberikan hasil kinerja yang baik. Selain itu karyawan menginginkan lingkungan kerja yang aman dan nyaman sehingga karyawan tersebut memiliki semangat dalam bekerja.

Dari hasil observasi, The Rich Hotel Jogja mengadakan pertemuan tiga bulan sekali yang dinamakan *General Staff Meeting*. *General Staff Meeting* atau biasa disebut GSM merupakan kegiatan yang terjadwal setiap tiga bulan sekali, yang dimana kegiatan ini semua karyawan dari semua level serta manajemen berkumpul untuk mengulas kembali hasil yang telah didapat pada sebelumnya, memperbarui informasi yang berkembang saat ini, memperbarui tentang The Rich Hotel Jogja serta aktifitas lainnya. Dalam penilaian kinerja karyawan The Rich Hotel Jogja melakukan *Performance Appraisal* dalam setahun dua kali atau persemester. *Performance Appraisal* yaitu proses dimana mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Dalam kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan departemen personalia dan memberikan feedback kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja. The Rich Hotel Jogja memiliki kegiatan untuk memilih karyawan terbaik yang berprestasi dan memiliki kemampuan yang baik secara umum ataupun pekerjaan dibidangnya selama tiga bulan sekali. *Stick and Carrot* berlaku kepada karyawan yang melakukan pelanggaran akan dilakukan pembinaan sesuai dengan peraturan

perusahaan yang berlaku, sedangkan karyawan yang memiliki kinerja yang baik dan berprestasi akan diberikan Award berupa *The Best Employee* Sertificate dan sejumlah uang. Selain itu fenomena yang berkaitan dengan kepuasan kerja yaitu kurangnya kompensasi/gaji yang diterima oleh karyawan sehingga karyawan merasa kurang puas.

Keterlibatan kerja telah muncul sebagai sebuah variabel penting dalam penelitian organisasi dan telah menarik perhatian ilmuwan manajemen maupun psikologi organisasi. Menurut Robbins (2014), keterlibatan kerja adalah derajat di mana orang dikenal dari pekerjaannya, berpartisipasi aktif di dalamnya, dan menganggap prestasinya penting untuk harga diri. Keterlibatan kerja merupakan ukuran sejauh mana seseorang memihak secara psikologis terhadap pekerjaannya dan menganggap kinerjanya sebagai ukuran harga dirinya. Orang dengan keterlibatan kerja tinggi memfokuskan sebagian besar perhatian pada pekerjaan mereka sehingga menjadi benar-benar tenggelam dalam pekerjaan tersebut. Karyawan diharapkan dapat terlibat secara penuh dengan pekerjaan mereka sehingga karyawan dapat menciptakan kinerja yang baik dan akan berpartisipasi aktif dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya. Hal ini karyawan akan merasa lebih puas dan senang jika menghabiskan waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Membahas keterlibatan kerja juga tidak akan lepas dari adanya faktor-faktor dan dimensi yang dapat mempengaruhinya. Dalam pendekatan disposisional keterlibatan kerja dipandang dari tergantung pada kepribadian individu, pengaruh yang diberikan oleh beberapa karakteristik pribadi yang

stabil akan memastikan individu memiliki sikap kerja yang berbeda. Dua sikap tersebut adalah keterlibatan pekerjaan dan kepuasan kerja. Individu dianggap memiliki sejumlah keinginan atau nilai yang akan mendorong mereka untuk bekerja lebih keras atau menghalangi mereka dari keterlibatan kerja, menurut Akhtar & Singh (2010) (dalam Aurilia & Lieli, 2013). Menurut Robbins (2003) keterlibatan pekerjaan (*job involvement*) mengukur derajat sejauh mana seseorang memihak secara psikologis pada pekerjaannya dan menganggap tingkat kinerjanya yang dipersepsikan sebagai penting untuk harga diri. Keterlibatan dalam pekerjaan dapat mempengaruhi intensitas kerja, sedangkan perilaku kerja dengan tingkat keterlibatan kerja yang tinggi akan mengurangi *turnover*, kemangkiran, kelambanan, serta jam yang digunakan untuk bekerja meningkat.

Keterlibatan kerja merupakan faktor penting dalam sikap kerja lain yang terkait seperti kepuasan kerja. Adanya keterlibatan dalam pekerjaan maka seorang karyawan memiliki kepuasan kerja yang diinginkan. Orang dengan keterlibatan kerja yang tinggi memfokuskan sebagian besar perhatian pada pekerjaan mereka sehingga menjadi benar-benar tenggelam dan menikmati pekerjaan tersebut. Menurut Locke (1976) kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman pekerjaan. Kepuasan kerja mengacu pada reaksi emosional positif individu untuk pekerjaan tertentu. Menurut Hasibuan (2001) kepuasan kerja merupakan suatu penyikapan secara emosional yang mengungkapkan kesenangan dan

menyukai pekerjaan. Sikap ini direfleksikan dengan moral bekerja, disiplin dan prestasi kerja. Perasaan kepuasan kerja dirasakan saat di lingkungan kerja, luar lingkungan kerja, dan perpaduan antara keduanya. Adanya keterlibatan kerja secara penuh, maka karyawan akan dapat menghasilkan kinerja yang lebih berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya.

Namun ada penelitian yang membuktikan bahwa apakah keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, dan penelitian menurut Payam Gholam dan Dr. Bahman Kord (2015) “Hubungan antara Keterlibatan Kerja, Kepuasan kerja, dan produktivitas Organisasi (Organisasi Pendidikan Sistan dan Baluchestan)” bahwa keterlibatan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan teknik analisis deskriptif dengan pendekatan korelasi, populasi 290 staf sistem pendidikan, sampel 165 staf yang terpilih oleh tabel Morgan, dan metode pengambilan sampel secara acak sederhana. Selain itu apakah penelitian keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kinerja, dan penelitian menurut Jerry Brianly Wansaga, Sem G. Oroh, Grais M. Sendow (2016) “Analisis Merit Sistem, Pengembangan Karir, Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Angkasa Pura I (PERSERO) MANADO” bahwa keterlibatan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja dengan teknik analisis data penelitian bersifat kuantitatif dan kemudian ditabulasi dengan menggunakan analisis statistik dengan program computer SPSS. Kemudian apakah penelitian kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja, dan penelitian menurut Yudi Supiyanto (2015) “Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan

Kerja dan Kinerja Karyawan Koperasi” bahwa kepuasan kerja terhadap kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan”.

Kinerja akan memuaskan jika pembebanan kerja yang dialokasikan kepada setiap tanggung jawab pemegang jabatan sesuai dengan standar yang telah ditentukan, tidak terlalu tinggi dan tidak pula terlalu rendah. Jika tanggung jawab yang diberikan terlalu ringan dapat membuat seorang karyawan tersebut beranggapan bahwa tugas yang diberikan terlalu ringan dan tidak menantang. Kinerja menurut Amstrong (1999) merupakan hasil kerja dari tingkah laku. Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya. Kinerja menurut Mangkunegara (2002) yaitu hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. (Luthans, 2005) menambahkan kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Berdasarkan kesimpulan diatas kinerja dapat disimpulkan yaitu ukuran hasil kerja yang dicapai oleh seorang individu atau *teamwork* yang mampu memberikan harapan kontribusi yang positif dan pekerjaan yang memuaskan dalam melaksanakan tugas tanggung jawabnya.

Penelitian ini memodifikasi dari penelitian (Ferri Alfian, Muhammad Adam dan Mahdani Ibrahim 2017) tentang *Pengaruh Keterlibatan kerja, Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya*

pada Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Aceh. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti akan menggunakan variabel Keterlibatan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja untuk dijadikan model penelitian. Selanjutnya peneliti akan melakukan penelitian dengan judul *Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel Intervening (Studi pada The Rich Hotel Jogja).*

B. Rumusan Masalah

Seperti yang sudah dipaparkan di latar belakang masalah, penelitian ini akan meneliti pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel Intervening. Keterlibatan kerja dalam menjalankan kegiatannya tidak lepas dari Sumber Daya Manusia yang selalu terikat dalam tanggung jawab dan tugasnya. Jika suatu perusahaan telah memiliki SDM yang selalu bekerja untuk memiliki kepuasan dan kinerja yang baik maka harus memberikan kontribusi yang sesuai oleh para SDM yang ada, agar sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan memiliki kepuasan dan kinerja yang tinggi. Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah keterlibatan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja dengan kepuasan sebagai variable intervening?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi:

1. Pengaruh keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja
2. Pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan
3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
4. Untuk menganalisis pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja dengan kepuasan sebagai variabel intervening

D. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat digunakan sebagai bahan acuan seperti :

1. Bagi Responden

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap responden agar dapat memiliki kepuasan dan tingkat kinerja yang tinggi.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi perusahaan agar perusahaan mengetahui apakah karyawan memiliki kepuasan dan tingkat kinerja yang tinggi.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya, serta menambah referensi untuk dapat mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia.