

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan masyarakat di era globalisasi terasa lebih kompleks dengan berbagai persoalan besar yang harus dihadapi dan diselesaikan. Kompleksitas persoalan yang timbul bukan tidak mungkin akan mempengaruhi kualitas kerja para pekerja. Oleh karenanya, pemimpin suatu organisasi dituntut memiliki kemampuan kepemimpinan yang baik dan berdedikasi tinggi terhadap organisasi, sehingga bisa mengantar pekerja ke arah kemajuan. Sebab, kepemimpinan berpengaruh tidak hanya pada kepuasan kerja tetapi juga pada kinerja anggotanya. Bahkan menurut Sulisty (2009), hal yang memacu kinerja karyawan adalah pencapaian indikator ekonomi dan tidak berlandaskan nilai spiritual.

Pertumbuhan hotel di Jogja mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Menurut ketua persatuan hotel dan restoran (PHRI) DIY Istijab Danunagoro yang mencatat pada tahun 2019 terdapat 104 permohonan hotel baru yang menunggu diproses, selaras dengan moratorium yang telah dicabut oleh Pemerintah Kota Yogyakarta pada tahun 2019. Tercatat selama bulan Desember tahun 2018, tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang mengalami kenaikan sebesar 63,51% (Mediani, *Harianjogja.com*), bahkan okupansi atau hunian hotel kelas bintang di pusat kota Yogyakarta dalam Ring satu (Kawasan Malioboro) sudah penuh dan bertepatan dengan hari raya dan perayaan Paskah tingkat okupansi mencapai 100% (*Antara: beritasatu.com*).

Pertumbuhan sektor pariwisata harus disertai kesiapan manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek peningkatan sumber daya manusia. Aspek tersebut merupakan aset utama bagi organisasi untuk mengembangkan dan membangun keberhasilan. Sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi harus dapat dikelola dengan baik, kemampuan mereka harus diberdayakan dan dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan kinerja mereka dan organisasi. Manajemen sumber daya merupakan suatu hal yang menjadi perhatian organisasi sebagai upaya untuk berkembang dan mencapai tujuan organisasi secara optimal.

Salah satu faktor pendorong yang memotivasi perilaku dan sikap karyawan maupun terbentuknya budaya organisasi adalah kepemimpinan. Robbins & Judge (2011) menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok dalam mencapai suatu tujuan, hal ini berkaitan dengan kemampuan dalam keterampilan dan seni yang mampu mengarahkan atau mengajak seseorang mencapai tujuan tertentu.

Kepemimpinan yang banyak diterapkan oleh organisasi cenderung berorientasi pada standarisasi, formalisasi dan sentralisasi. Lebih lanjut, model ini dianggap kurang mampu untuk beradaptasi terhadap berbagai perubahan baik teknologi maupun lingkungan terutama yang berkaitan dengan kebermaknaan hidup. Munculnya spiritualitas dimaknai oleh sebagian besar seseorang bekerja hanya untuk memenuhi kebutuhan ekonomi dan status sosial mereka, tanpa mempertimbangkan kebermaknaan hidup (Thayib *et al.* 2013).

Spiritual leadership merupakan kepemimpinan dengan nilai-nilai, sikap dan perilaku untuk memotivasi baik diri sendiri maupun orang lain secara intrinsik sehingga memiliki perasaan spiritual (Fry, 2009). Spiritual leadership meliputi *values, attitude and behavior*, dan dibutuhkan oleh seseorang untuk memotivasi (intrinsik) mereka dalam mencapai tujuannya serta menghadapi hambatan yang terjadi. Nilai spiritual merupakan penunjang utama dalam organisasi yang mampu memberikan dampak pada bentuk organisasi, seperti kejujuran, semangat, kebijaksanaan, dan pengambilan keputusan (Muslich, 2014: kompasiana.com).

Budaya organisasi merupakan suatu bentuk dan keyakinan Bersama yang terbentuk dalam suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lainnya, dan dapat menjadi sebuah keunggulan kompetitif dalam strategi organisasi. Lunnenbrug (2011) menyatakan bahwa sebuah organisasi harus memiliki budaya organisasi yang dapat menunjang kinerja baik individu maupun organisasi secara keseluruhan, yang berdampak pada sikap dan perilaku dalam organisasi tersebut.

Kepuasan kerja merupakan tingkat dimana mereka memiliki perasaan positif dan negatif mengenai pekerjaan dan tempat kerja mereka (Gibson, 1996). Locke (1976) mengemukakan bahwa ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka mereka akan merasa senang dan menikmati pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan persepsi seseorang mengenai berbagai aspek dalam pekerjaannya, kepuasan kerja efektif adalah terpenuhinya semua aspek dalam pekerjaan (Kakiay, 2017).

Kinerja merupakan suatu konsep luas dan kompleks yang terdiri atas 2 aspek yaitu, kinerja organisasional dan perilaku inovatif (Katz, 1991). Kinerja merupakan cerminan hasil yang dicapai seseorang baik individu (*individual performance*) maupun (*corporate performance*) (Dresser, 2000). Kinerja yang optimal dapat tercapai oleh budaya yang terbentuk dan kepuasan kerja yang dirasakan oleh seluruh bagian dalam organisasi.

Penelitian ini memodifikasi penelitian Anita Rahmawaty (2016) “Model Kepemimpinan Spiritual Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan di BMT se-Kabupaten Pati” dimana model penelitian tersebut mengembangkan keterkaitan kepemimpinan spiritual dengan kepuasan karyawan. Penelitian ini melakukan modifikasi model tersebut secara metodologi dan perspektif yang digunakan.

Tabel 1. 1 Research GAP

Penelitian	Hasil	Research gap
Kepemimpinan spiritual terhadap budaya organisasi		
1. Anita Rahmawaty (2016)	– Terdapat hubungan antara kepemimpinan spiritual dan budaya organisasi	Model penelitian masih perlu dikembangkan, hasil penelitian tidak konsisten menjelaskan hubungan antara Kepemimpinan spiritual dan budaya organisasi.
2. M. Ach. Rofiqi (2017)	– Kinerja karyawan dipengaruhi secara tidak langsung oleh kepemimpinan spiritual melalui budaya organisasi	
3. Fry (2009)	– Terdapat hubungan antara kepemimpinan spiritual dan budaya organisasi Kinerja karyawan secara tidak langsung dipengaruhi oleh Kepemimpinan spiritual melalui budaya organisasi.	
4. Kumar (2017)	– Kinerja karyawan secara tidak langsung dipengaruhi oleh Kepemimpinan spiritual melalui budaya organisasi	

Tabel 1. 2 Research GAP

Penelitian	Hasil	Research gap
Kepemimpinan spiritual terhadap budaya kepuasan kerja		
1. Anita Rahmawaty (2016)	<ul style="list-style-type: none"> – Terdapat hubungan antara kepemimpinan spiritual dan kepuasan kerja – Terdapat hubungan antara kepemimpinan spiritual dan kepuasan kerja – Kepemimpinan spiritual memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan Terdapat hubungan antara kepemimpinan spiritual dan kepuasan kerja 	Model penelitian perlu dikembangkan, untuk dapat menjelaskan hubungan seperti apa yang mempengaruhi Kepemimpinan spiritual dan peningkatan kepuasan karyawan
2. A Rochim Sidik (2017)		
3. Tumimbang et al (2017)		
4. Koražija, Žižek dan Mumel (2016)		

Tabel 1. 3 Research GAP

Penelitian	Hasil	Research gap
Budaya organisasi terhadap lepuasan kerja		
1. Anita Rahmawaty (2016)	<ul style="list-style-type: none"> – Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja – Budaya organisasi memiliki peran strategis untuk mendorong dan meningkatkan efektifitas kinerja organisasi – Budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang akan menumbuhkan kepuasan kerja – Budaya organisasi memberikan dampak terhadap kepuasan kerja – Budaya organisasi dan kepuasan kerja memiliki hubungan yang searah. – Budaya organisasi dan kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan 	Hasil penelitian memiliki hubungan searah, namun tidak menjelaskan hubungan seperti apa yang mempengaruhi budaya organisasi dan kepuasan kerja.
2. Effendi Sinuhaji (2013)		
3. Abadiyan & Purwanto (2016)		
4. Sunarso (2009)		
5. Chaterina Melina (2012)		
6. Lock & Crawford (2003)		

Tabel 1. 4 Research GAP

Penelitian	Hasil	Research gap
Budaya organisasi terhadap kepuasan kerja		
1. Anita Rahmawaty (2016)	– Budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan	Hasil penelitian tidak konsisten, sehingga perlu dikembangkan model penelitian yang dapat menjelaskan hubungan antara budaya organisasi dan kinerja karyawan
2. Keniten et al. (2016)	– Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja	
3. Fauzi et al (2016)	– Terdapat hubungan positif dan signifikan dengan kinerja karyawan	
4. Rosyidah et al (2018)	– Budaya organisasi memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan	

Tabel 1. 5 Research GAP

Penelitian	Hasil	Research gap
kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan		
1. Anita Rahmawaty (2016)	– Kepuasan kerja memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan	Hasil secara konsisten memperlihatkan adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan, namun tidak menjelaskan secara eksplisit hubungan seperti yang terbentuk
2. Usop dkk (2013)	– Kepuasan kerja memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan	
3. Yoga Putra Wiguna dkk (2017)	– Kepuasan kerja memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan	
4. Kristine (2016)	– Kepuasan kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	
5. Olivia (2014)	– Kepuasan kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	

Eastparc Hotel Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang 5 (lima) yang terletak dalam kota Yogyakarta, tepatnya berlokasi di Jl. Laksda Adisucipto KM. 6,5 Seturan Yogyakarta. Dengan konsep dan nuansa ramah tamah dan budaya yang dilekatkan dalam *Eastparc Hotel Yogyakarta*, diharapkan pengunjung dapat

merasakan pengalaman yang berbeda ketika menginap. *Eastparc Hotel Yogyakarta* memiliki 189 kamar tamu dengan balkon, restoran, meeting room hingga kolam renang, untuk memanjakan pengunjung hotel. Pertumbuhan sektor pariwisata dan wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta pada masa akhir pekan maupun liburan menyebabkan persaingan hotel semakin meningkat. Mereka saling berlomba untuk menarik wisatawan, salah satu perhatian utama bagi pengelola hotel adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Sumber daya manusia yang di miliki oleh *Eastparc Hotel Yogyakarta* harus dapat menunjang aspek pelayanan, mereka harus dapat memberikan kenyamanan, layanan suasana dan keramahtamahan. Meskipun pelayanan *eastparc hotel* tergolong baik, sesuai dengan rating dari *traveloka guest review* yang mencapai nilai 9,2 tahun 2017 dan *trip advisor certificate of excellent 2018*, manajemen harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan sebaik dan setinggi mungkin, oleh karena itu masih diperlukan perbaikan baik dalam segi tata kelola manajemen maupun peningkatan sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa menarik untuk mengetahui kinerja karyawan melalui indikator yang digunakan dalam penelitian ini, selain itu hasil penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang masih inkonsisten dan hubungan yang searah. Maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“MODEL KEPEMIMPINAN SPIRITUAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN MELALUI BUDAYA ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA DI HOTEL EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah Kepemimpinan Spiritual berpengaruh terhadap Budaya Organisasi?
2. Apakah kepemimpinan Spiritual berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah Kepemimpinan Spiritual berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?
4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?
6. Apakah kepemimpinan Spiritual berpengaruh terhadap Kinerja karyawan melalui budaya organisasi?
7. Apakah kepemimpinan Spiritual berpengaruh terhadap Kinerja karyawan melalui kepuasan kerja?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan memberikan bukti empiris untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan spiritual terhadap budaya organisasi.
2. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi Terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan spiritual terhadap kepuasan kerja.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

5. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan Spiritual terhadap Kinerja karyawan melalui budaya organisasi?
7. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan Spiritual terhadap Kinerja karyawan melalui kepuasan kerja?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait antara lain:

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini kedepannya akan dapat bisa di jadikan acuan dan sumber informasi dalam meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai Pengaruh gaya kepemimpinan spiritual leadership dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan di sebuah instansi atau organisasi. Dengan tujuan serta kontribusi dan informasi yang positif dan konstruktif bagi pimpinan atau manajer dalam rangka untuk memberikan dan menyempurnakan pemberdayaan sumber daya manusianya.

1. Kegunaan praktis

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, diantaranya:

a. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan dan informasi bagi peneliti dalam memahami tentang gaya kepemimpinan spiritual dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan dan untuk mengembangkan ilmu manajemen sumber daya manusia yang ada didalam sebuah perusahaan.

b. Bagi instansi pemerintahan dan organisasi

Sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi Instansi pemerintahan dan organisasi terutama pimpinan maupun manajer atau pihak-pihak yang berkepentingan lainnya agar dapat menetapkan dan terus menerapkan kebijakan mengenai gaya kepemimpinan spiritual dan budaya organisasi terhadapkepuasan kerja dan karyawan yang ada di perusahaannya.

c. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Kedepannya, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian yang lebih mendalam terutama bagi penelitian dengan topik seputar gaya kepemimpinan spiritual, kinerja karyawan serta budaya organisasi.