

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pariwisata yang tumbuh di Indonesia sangat berkembang dengan pesat. Surabaya merupakan kota terbesar kedua setelah Jakarta dan disebut sebagai kota metropolitan. Tidak hanya sebagai kota metropolitan, Surabaya juga sebagai salah satu destinasi wisata yang dikunjungi oleh wisatawan baik lokal maupun dari berbagai mancanegara. Maka dari itu, banyak nya peluang yang dimanfaatkan oleh pengusaha untuk membuka atau menyediakan layanan jasa akomodasi perhotelan. Menjamurnya industri jasa perhotelan di Kota Surabaya ditunjukkan dengan kehadiran berbagai hotel dalam tipe dan ukuran.

Menurut I Gede Pitana (2009:63), hotel didefinisikan perusahaan yang menawarkan makanan, minuman dan jika diperlukan sarana penginapan tanpa kontrak khusus kepada setiap wisatawan yang dapat menunjukkan dirinya sendiri dan berkeinginan untuk membayar harga yang masuk akal atas layanan dan fasilitas yang disediakan dan siapa saja yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Secara umum, hotel berfungsi untuk menangani akomodasi bagi tamunya yang dimana para wisatawan mencari tempat untuk beristirahat, transit atau bisnis. Tetapi, fungsi lain dari hotel sangat bervariasi, diantaranya, sebagai tempat pertemuan,

rapat, seminar, pesta pernikahan, pesta ulang tahun, ataupun pameran kebudayaan. Dan Hotel lah yang menjadi pilihan utama bagi para tamunya.

Keberhasilan jasa layanan hotel, ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (karyawan) yang memadai. Sumber daya manusia merupakan aspek terpenting dalam suatu organisasi, karena sumber daya manusia sebagai penentu keberhasilan organisasi dalam perusahaan. Tanpa adanya karyawan, perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik. Karyawan sebagai modal utama bagi perusahaan, oleh karena itu karyawan perlu dikelola agar tetap menjadi produktif. Akan tetapi, dalam pengelolaannya bukanlah hal yang mudah karena karyawan mempunyai pikiran, status serta latar belakang yang berbeda.

Semakin banyak persaingan di era modern saat ini maka sangat perlu sumber daya manusia yang berkualitas. Maka dari itu, perusahaan dituntut untuk ambil alih dalam mengelola suatu sumber daya manusia yang berkualitas agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Sumber daya manusia tidak lepas dari organisasi apapun, dan sebagai faktor penentu dalam memberikan kontribusi yang lebih efektif dan efisien. Agar tujuan dapat tercapai, perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Pentingnya Kepuasan kerja dalam organisasi, hal ini dapat dilihat apakah karyawan merasa puas atau tidak puas dalam pekerjaannya dan memberikan hal positif atau negatif terhadap organisasi. Menurut Robbins (2003) dalam Wibowo

(2017:415) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Pandangan senada menurut Kotler dan Keller (Busro, 2018:102) kepuasan kerja merupakan sikap positif seseorang terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan penilaian terhadap produk kerja yang dihasilkan. Semakin tinggi tingkat kualitas hasil kerja, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja seseorang. Karyawan dikatakan puas apabila upah yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja juga dipengaruhi adanya motivasi.

Motivasi menurut Kreitner dan Kinicki (2001:2005) dalam Wibowo (2017:322) merupakan proses psikologi yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan atau *goal-directed behavior*. Pandangan serupa menurut Busro (2018:51) motivasi sebagai penggerak dari dalam individu untuk melakukan aktivitas tertentu dalam mencapai tujuan. Motivasi yang diberikan oleh perusahaan bagi karyawannya sebagai bagian dari Teori Maslow (Mangkunegara, 2005 dalam Busro 2018:56) yang merupakan hierarki kebutuhan manusia meliputi kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan kebersamaan, kebutuhan akan harga diri dan kebutuhan aktualisasi diri.

Motivasi yang diberikan sangat berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan. Karyawan dituntut harus memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja.

Akan tetapi, pimpinan dalam perusahaan perlu memperhatikan apakah karyawan memiliki motivasi dalam bekerja atau motivasi yang dimiliki karyawan rendah. Untuk itu, pimpinan harus memberikan motivasi kepada karyawannya secara terus menerus agar karyawan merasa dirinya puas dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Selain motivasi, hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu karakteristik pekerjaan. Karakteristik pekerjaan menjadi faktor yang membedakan suatu pekerjaan dengan jenis pekerjaan yang lainnya. Menurut Robbins dan Judge (2007:268) karakteristik pekerjaan adalah sebuah pendekatan dalam merancang pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dideskripsikan kedalam lima dimensi inti yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, arti tugas, otonomi dan umpan balik. Setiap karyawan ingin karakteristik pekerjaannya sesuai dengan harapannya, yang dimana karyawan diberi kesempatan untuk mengembangkan diri sesuai dengan potensi ataupun *skill* yang dimiliki.

Karakteristik pekerjaan yang dirancang dengan benar dan sesuai, menjadi dasar bagi produktivitas dan juga kepuasan kerja guna kepentingan dan kesuksesan sebuah perusahaan. Selain karakteristik pekerjaan, hal lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu iklim organisasi.

Iklim organisasi merupakan kondisi internal yang dimana mencakup lingkungan pekerjaan, hubungan karyawan dengan atasan maupun hubungan dengan rekan sekerja. Hal ini dapat

mempengaruhi pekerja untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya.

Iklim organisasi, apabila diciptakan dengan suasana yang menantang dan menyenangkan, hal ini dapat membangkitkan motivasi para karyawannya sehingga berdampak pula pada kepuasan kerja para masing-masing karyawan. Oleh sebab itu perusahaan perlu menciptakan suasana iklim organisasi yang kondusif agar karyawan merasa adanya rasa aman dalam bekerja, rasa kekeluargaan dalam perusahaan dan kepuasan kerja dalam dirinya.

Demikian halnya Hotel Ibis Budget Diponegoro Surabaya merupakan hotel bintang dua yang bergerak dibidang perusahaan jasa yang menyediakan akomodasi atau penginapan bagi pengunjung. Banyaknya pesaing yang juga merupakan jasa akomodasi perhotelan, hotel ini memilih untuk tetap bertahan. Agar tujuan yang diinginkan Hotel Ibis Budget tercapai, maka dari itu diperlukan manajemen sumber daya manusia yang efektif dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam hotel tersebut. Suatu motivasi, karakteristik pekerjaan dan iklim organisasi harus menjadi perhatian yang paling utama dan terus ditingkatkan oleh Hotel Ibis Budget Diponegoro demi melangsungkan pencapaian target yaitu memberikan kepuasan kerja terhadap karyawannya.

Diharapkan para karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan hal tersebut harus didukung dengan adanya

karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilan karyawan dan juga iklim organisasi yang kondusif. Oleh karena itu Hotel Ibis Budget Diponegoro Surabaya tidak lepas dengan permasalahan di hotel yang berdampak pada kepuasan kerja yang berkaitan dengan motivasi, iklim organisasi dan karakteristik pekerjaan . Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi, Karakteristik Pekerjaan dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan Hotel Ibis Budget Diponegoro Surabaya”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Hotel Ibis Budget Diponegoro Surabaya?
2. Apakah Karakteristik Pekerjaan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Hotel Ibis Budget Diponegoro Surabaya?
3. Apakah Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Hotel Ibis Budget Diponegoro Surabaya?
4. Apakah Motivasi, Karakteristik Pekerjaan dan Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Hotel Ibis Budget Diponegoro Surabaya?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Hotel Ibis Budget Diponegoro Surabaya.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap kepuasan kerja pada karyawan Hotel Ibis Budget Diponegoro Surabaya.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh Iklim Organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan Hotel Ibis Budget Diponegoro Surabaya.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh Motivasi, Karakteristik Pekerjaan dan Iklim Organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan Hotel Ibis Budget Diponegoro Surabaya.

### **1.4. Manfaat Penelitian.**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan tentang Sumber Daya Manusia khususnya Motivasi, Karakteristik Pekerjaan, Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui motivasi, karakteristik

pekerjaan serta iklim organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan tentang penerapan teori-teori yang didapat selama menempuh studi perkuliahan dalam bidang manajemen khususnya sumber daya manusia.

c. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi di perpustakaan serta menambah pengetahuan dan informasi bagi pembaca khususnya mahasiswa program studi manajemen dalam penelitian yang sejenis.