

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Yogyakarta merupakan tujuan wisata yang terkenal di dalam negeri maupun di luar negeri, setiap tahunnya jumlah wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara terus meningkat (Statistika Kepariwisata Yogyakarta, 2017). Tercatat pada tahun 2018 jumlah wisatawan nusantara yang berkunjung ke Yogyakarta sebanyak 5.272.719 orang sedangkan wisatawan mancanegara yang berkunjung pada tahun yang sama sebanyak 416.372 orang (Statistika Kepariwisata Yogyakarta, 2018). Tingginya wisatawan yang datang ke Yogyakarta membuat kebutuhan akan tempat tinggal sementara, baik itu hotel berbintang maupun non berbintang menjadi sangat tinggi (Kartono, 2018). Hal ini tentu mendorong terjadinya persaingan diantara hotel-hotel baik hotel berbintang maupun hotel non berbintang (Selvy, Srikandi & Adriani, 2013).

Hotel X adalah hotel yang berjarak 3,4 km dari jalan Malioboro, hotel X mulai beroperasi pada tanggal 18 Agustus 2011 memiliki bangunan moderen sebanyak lima lantai yang dapat mengakomodasi hingga 324 orang. Hotel x memiliki konsep tempat tidur yang disediakan seperti tempat tidur didalam asrama (*dorm*) dimana satu kamar bisa diisi oleh 4-6 orang. hotel X memiliki 63 kamar, yang dibagi menjadi 42 kamar *dormitory* yang terdiri dari kamar tipe *6 bed femal dormitory* sejumlah 21 kamar, digunakan khusus untuk tamu perempuan yang terdapat di lantai tiga, lalu terdapat *6 bed male dormitory* sejumlah 21 kamar digunakan untuk tamu laki-laki yang terdapat dilantai tiga. Kamar yang berda

dilantai empat merupakan tipe *4 bed Private Dormitory* digunakan untuk tamu keluarga yang terdiri dari 21 kamar. Selain kamar terdapat beberapa fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel seperti seluruh kamar ber ac, makan pagi gratis, kamar mandi bersama atau pribadi yang dilengkapi *shower*, kolam renang, dan parkir yang luas. Hotel X memiliki 54 karyawan yang terdiri 40 karyawan tetap dan 14 karyawan *freelanch* yang masuk kedalam beberapa divisi seperti *back office* terdiri dari 6 orang karyawan tetap, divisi *maintenance* terdiri dari 3 orang karyawan tetap, divisi *house keeping* terdiri dari 10 orang karyawan tetap dan 7 orang karyawan *freelanch*, divisi *front offiicer* terdiri dari 5 karyawan tetap, divisi *kitchen* terdiri dari 6 karyawan tetap dan 7 karyawan *freelanch*, divisi marketing 3 orang karyawan tetap, dan *security* 7 orang karyawan tetap.

Enders dan Manchebo (2008) Menyatakan jika sejumlah hal yang wajib dimiliki oleh organisasi atau perusahaan untuk bersaing dengan organisasi lain meliputi sumber fisik, sumber keuangan, kemampuan memasarkan dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia atau keryawan merupakan salah satu elemen terpenting dalam organisai atau perusahaan (Fransiscus & Sami'an. 2013). Menurut Sutrisno (2014) sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa dan karsa). Menurut Handoko (2001) Sumber daya manusia sangat penting peranannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, karena kunci keberhasilan untuk memenangkan bisnis agar mampu *survive* dan berkembang berada pada sumber daya manusia selaku pelaku bisnis. Maka demi tercapainya keberhasilan, perusahaan menginginkan karyawan memiliki keterikatan dengan

perusahaan, memiliki ketidakhadiran yang rendah, bertahan di perusahaan lebih lama, dan karyawan memiliki pengabdian terhadap perusahaan (Ratri, 2011).

Khan (dalam Saks, 2006) mengungkapkan jika dalam kehidupan sehari-hari masih dapat dijumpai fenomena karyawan yang diidentifikasi sebagai sosok yang melepaskan diri dari pekerjaan yang mengakibatkan karyawan tidak terikat secara fisik, kognitif, dan emosional selama menjalankan pekerjaan mereka. Hal ini membuat karyawan malas dan tidak sepenuh hati bekerja, selain itu karyawan akan asal dalam mengerjakan tugas, karyawan juga tidak dapat memahami bagaimana seharusnya pekerjaan itu dilakukan (Ferri & Ike, 2016).

Schaufeli dan Bakker (2004), mengungkapkan pengertian *employee engagement* adalah pemikiran positif, yang dimaksud pemikiran positif yaitu pemikiran untuk menyelesaikan hal yang berhubungan dengan pekerjaan. Schaufeli dan Bakker (2004) terdapat 3 aspek dalam *employee engagement* yaitu, *vigor* yaitu karakter pegawai yang memiliki tingkat energi yang tinggi dan mental yang tangguh dalam bekerja dan bersedia dalam mengupayakan pekerjaan serta tahan dalam menghadapi kesulitan, *dedication* yaitu karakter pegawai yang memiliki keterikatan yang kuat dengan pekerjaan dicirikan oleh rasa antusias, inspirasi, kebanggaan dan tantangan dalam pekerjaan, dan *absorption* yaitu, karyawan yang menikmati pekerjaannya dicirikan dengan konsentrasi dan dengan senang hati terlibat dalam pekerjaan dan merasa bahwa waktu berlalu begitu cepat.

Menurut Robbins (2003) menyebutkan bahwa terdapat beberapa karakter individu yang mempengaruhi perilaku dalam berorganisasi pada karyawan, salahsatunya adalah jenis kelamin. Perbedaan jenis kelamin berpengaruh terhadap

tinggi rendahnya *engagement* (Garen, 2004). Hubungan antara jenis kelamin bisa jadi memiliki dampak dengan *employee engagement*. *New York Times* (1 Juni, 2014), penelitian yang dilakukan oleh Gallup pada tahun 2013 menemukan bahwa hanya sebesar 13 % karyawan di 142 negara yang merasa *engaged* di tempat kerja mereka (Schwarz dan Porath, 2014). Termasuk di Indonesia, tercatat sebesar 15% karyawan yang merasa *engaged* dengan perusahaan dimana mereka bekerja (AOH-Hewit, 2013).

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang pada tanggal 10 Oktober 2019 yang terdiri dari lima karyawan wanita dan satu karyawan laki-laki di hotel X yang terdiri dari 3 karyawan marketing, 2 karyawan *front office*, dan 1 karyawan *house keeping*. Empat karyawan menyatakan bahwa jika mereka terkadang malas untuk bekerja, tiga karyawan menyatakan bahwa mereka terkadang merasa tugas yang diberikan oleh atasan yang mendadak dan memiliki jangka waktu yang pendek mengakibatkan hasilnya kurang optimal, selain itu karyawan tidak bisa mengerjakan dua tugas sekaligus, yang mengakibatkan tugas pokok mereka terabaikan, hal ini menunjukkan aspek *employee engagement* yaitu *vigor* yang rendah. Ke enam karyawan menyatakan jika mereka bangga dengan perusahaan mereka, tapi mereka sendiri tidak mengetahui visi dan misi dari perusahaan tersebut, selain itu terdapat tiga karyawan yang sering datang kerja terlambat, bahkan salah satunya sudah melebihi batas maksimal keterlambatan kerja, lima karyawan mengungkapkan jika merasa biasa saja ketika diberi banyak tugas, hal ini menunjukkan aspek *employee engagement* yaitu *dedicatio* yang rendah. Keenam karyawan mengungkapkan jika dipisahkan dengan pekerjaannya karyawan merasa

biasa-biasa saja, empat karyawan mengungkapkan jika dalam bekerja mereka merasakan hal yang biasa saja, hal ini menunjukkan aspek *employee engagement* yaitu *absorption* yang rendah.

Dari kasus diatas, penulis menyimpulkan bahwa adanya *employee engagement* pada karyawan hotel X yang rendah. Harapannya ketika karyawan memiliki *engagement* yang tinggi terhadap perusahaan, karyawan tidak hanya sekedar bekerja dan melakukan rutinitas sehari-hari, melainkan merasa bangga, menyenangkan dalam bekerja dan nyaman dengan lingkungan tempat bekerja (Prihutami, Hubeis & Puspawati, 2011). Sehingga produktivitas meningkat, mengurangi ketidakhadiran, meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan penghasilan perusahaan (Marciano, 2010). *Employee engagement* menjadi sering dibicarakan oleh perusahaan-perusahaan (Seks, 2006). Hal ini dikarenakan *employee engagement* adalah suatu hal yang penting untuk meningkatkan kinerja karyawan (Handoyo & Setiawan, 2017). Dengan adanya karyawan yang memiliki *engagement* yang baik dengan perusahaan tempat karyawan bekerja, maka karyawan akan memiliki antusiasme yang besar untuk bekerja, bahkan terkadang jauh melampaui tugas pokok mereka (Markos & Sridevi, 2010).

Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi *employee engagement* menurut Lockwood (2007) mengungkapkan bahwa budaya organisasi dan kepemimpinan, kualitas komunikasi, gaya manajemen yang diterapkan, tingkat kepercayaan dan respek terhadap lingkungan kerja, reputasi organisasi itu sendiri. Berdasarkan faktor-faktor di atas salah satu faktor yang mempengaruhi *employee engagement* adalah budaya organisasi. Peneliti disini tertarik dengan Budaya

organisasi, budaya organisasi yang kuat dapat mempunyai pengaruh bagi sikap dan perilaku anggota perusahaannya (Robbins, 2001) Norma budaya organisasi untuk melindungi karyawan didukung oleh budaya yang berkembang pada karyawan, namun bisa saja norma yang berkembang pada karyawan adalah norma yang tidak beradab dengan melakukan perilaku tidak hormat ditempat kerja (Cortina & lim, dalam Estes dan Wang, 2016), melanggar norma-norma hormat tempat kerja merupakan tindakan *workplace incivility* (Cortina, Kabat-Farr, Magley, & Nelson, dalam Yuniasanti & Hidayah, 2019).

Chen, dkk (2013) mengungkapkan jika *workplace incivility* mengancam keinginan karyawan untuk mempertahankan perasaan positif tentang diri. sebagai akibatnya karyawan mulai memisahkan perasaan diri mereka dari pekerjaan, konsekuensi dari pelepasan ini adalah karyawan tidak memiliki *engagement* dalam bekerja, motivasi utama untuk mempertahankan pekerjaan yang tinggi juga hilang. Laschinger, Leiter, Day, dan Gilin, (2009) Menjelaskan bahwa *workplace incivility* adalah sebuah intensitas perilaku menyimpang dengan maksud ambigu yang bertujuan untuk menyakiti target, melanggar norma-norma tempat kerja untuk saling menghormati. Martin dan Hine (2005), menyatakan bahwa *workplace incivility* memiliki empat aspek yaitu permusuhan, pelanggaran privasi, perilaku eksklusif, dan gosip. Ketidaksopanan di tempat kerja berbeda dari perilaku tempat kerja interpersonal negatif lainnya, dalam industri perbankan Afrika Selatan ditemukan bahwa *workplace incivility* dan intimidasi di tempat kerja bukanlah fenomena yang sama (Smidt et al, dalam Yuniasanti & Hiayah, 2019).

*Workplace incivility* biasanya kasar, dan tidak sopan, menunjukkan kurangnya rasa hormat terhadap orang lain (Anderson & Pearson, 1999). *Workplace incivility* memiliki pengaruh yang negatif terhadap kesehatan mental dengan permasalahan kesehatan mental lebih mungkin karyawan menderita kesehatan fisik yang buruk (Lim et al., 2008). *Workplace incivility* selain berdampak kepada karyawan *workplace incivility* juga dilaporkan memiliki efek besar pada organisasi (Estes & Wang, 2008). Penelitian yang dilakukan Yeung & Griffin (2008) mengungkapkan dimana karyawan yang tidak mengalami *workplace incivility* adalah karyawan yang *engaged* ditunjukkan dengan niat tinggal di organisasi lebih lama, berbicara positif di organisasi, dan berusaha keras ditempat kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Pearson, Andersn, dan Porath (2000) mengungkapkan bahwa lebih dari sepertiga pekerja yang mereka survei menunjukkan bahwa mereka dengan sengaja mengurangi upaya pekerjaan mereka, berhenti melakukan tugas dan kegiatan di luar tugas mereka, dan menghentikan upaya sukarela. Akibatnya, kinerja dan laba organisasi terkena dampak buruk. Korban *workplace incivility* juga dapat membuat kontribusi kurang untuk organisasi dengan menarik diri dari kelompok tugas, komitmen, dan upaya untuk menghasilkan atau menginspirasi inovasi. Menurut Beattie dan Griffin (2014) akibat dari *workplace incivility* yang tinggi memiliki dampak negatif pada organisasi, termasuk produktivitas karyawan yang rendah, peningkatan absensi pada karyawan, peningkatan disfungsi pada karyawan, kecelakaan kerja, dan karyawan yang keluar dari organisasi. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil

penelitian Menon dan Priyadarshini (2018) dimana *workplace incivility* berhubungan secara negatif dengan *employee engagement*.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai hubungan *workplace incivilit* dengan *employee engagment* sehingga peneliti mengambil judul “Hubungan antara *workplace incivility* dengan *employee engagement* Pada Karyawan Hotel X”. Rumusan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara *workplace incivility* dengan *employee engagement* Pada Karyawan Hotel X ?

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *workplace incivility* dengan *employee engagement* pada karyawan hotel X

Penelitian ini mempunyai manfaat yang bersifat teoritis dan bersifat praktis yaitu sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memperkaya hasil penelitian dibidang psikologi, khususnya dibidang psikologi industri dan organisasi yang berkaitan dengan *employee engagement* dan *workplace incivility*

### **2. Manfaat Praktis**

Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan informasi kepada hotel X dan sebagai acuan sebagai penambah ilmu pengetahuan dan pentingnya *employee engagement* di perusahaan.