BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu provinsi dengan tingkat kemajuan pembangunan yang pesat. Yogyakarta dikenal sebagai kota pariwisata dan kota pelajar dengan unsur budaya yang melekat dan memiliki magnet yang cukup kuat untuk menarik para wisatawan dari penjuru daerah tanah air maupun mancanegara. Kunjungan wisata ke Yogyakarta semakin meningkat dari tahun ke tahun, baik dari wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Minat masyarakat yang semakin tinggi untuk berkunjung membuat industri perhotelan di Yogyakarta berkembang dengan pesat, karena hotel sudah menjadi kebutuhan bagi setiap kalangan baik swasta maupun pemerintah (Huda & Nurcahyo, 2015).

Industri perhotelan pada dasarnya merupakan bentuk perdagangan dan usaha yang bergerak dibidang jasa yang menawarkan jasa penginapan maupun jasa pelayanan hotel lainnya. Secara umum hotel adalah seluruh atau sebagian bangunan yang digunakan untuk pelayanan kamar, makanan maupun minuman (*food & beverage service* maupun *product*), dan rekreasi yang dikelola dengan tujuan komersial. Industri perhotelan di Provinsi Daerah istimewa Yogyakarta juga sebagai salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi dalam dunia pariwisata di Indonesia (Yulianto & Novitasari, 2016).

Salah satu hotel yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta ialah Indoluxe Hotel Yogyakarta. Hotel tersebut memiliki tujuh departemen sebagai pendukung berjalannya kegiatan operasional. Departemen di Indoluxe Hotel Yogyakarta yaitu *front office department*, *food and beverage department*, *marketing department*, *accounting department*, *human capital department*, *engineering department* dan *housekeeping department*. Setiap departemen memiliki *job description* (tugas atau tanggung jawab karyawan) yang beragam dalam menjalani dan menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan yang dapat menyelesaikan tugas tersebut akan membuat kegiatan operasional hotel berjalan dengan lancar (Huda & Nurcahyo, 2015).

Kegiatan operasional di Indoluxe Hotel Yogyakarta dapat berjalan dengan lancar, dengan upaya agar dapat menetapkan karyawan untuk wajib mentaati peraturan yang sudah berlaku seperti masuk dan pulang kerja karyawan harus *finger print*. waktu kerja 6 hari dan 1 hari mendapatkan libur bagi karyawan-karyawan staff dengan 8 jam kerja. *Morning shift* dari pukul 07.00 – 15.00. *afternoon shift* pukul 15.00 – 23.00 hingga *night shift* jam 23.00 – 07.00. Selanjutnya karyawan level *manager* waktu kerja 5 hari dan 2 hari libur (Senin hingga Jumat) dengan waktu 10 jam kerja mulai dari jam 08.00 - 17.00. Karyawan juga diberikan waktu istirahat selama 60 menit. Semua karyawan wajib menggunakan *name tack* selama bekerja, wajib mentaati tanda-tanda peringatan yang telah ditetapkan maupun larangan yang ada dan mengikuti prosedur langkah-langkah keselamatan kerja.

Sama halnya dengan hotel lainnya, Indoluxe Hotel Yogyakarta juga menyediakan akomodasi jasa dalam bentuk jasa penginapan dan makanan maupun minuman (*food & beverage service* maupun *product*) dengan menyajikan pelayanan yang terbaik, agar *costumer* (tamu atau pelanggan) merasa nyaman dan akan tetap memilih Indoluxe Hotel Yogyakarta sebagai pilihannya (Huda & Nurcahyo, 2015). Kondisi ini tentunya tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang ada didalamnya. Menurut As'ad (2004) betapapun sempurnanya peralatan kerja, tanpa adanya tangan manusia sekalipun hanya sederhana, katakanlah hanya sebagai penekan tombol untuk menjalankan mesin, maka perusahaan tersebut tidak ada artinya, tidak ubahnya seongkok besi tua yang menantikan saat kemusnahannya, sehingga faktor sumber daya manusia ternyata sangat berperan dalam mencapai hasil sesuai dengan tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia berperan dalam keberlangsungan Indoluxe Hotel Yogyakarta untuk menunjukkan satu tujuan yang sama yaitu berkeinginan agar hotel mengalami peningkatan pendapatan dari tahun ke tahun. Tercapainya tujuan tersebut dapat dilakukan dengan mengembangkan suatu peraturan yang mampu mendukung lancarnya pelaksanaan pekerjaan dengan kesadaran terhadap peraturan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan adanya disiplin kerja yang dapat menyebabkan karyawan memiliki kesadaran terhadap peraturan yang telah ditetapkan, sehingga karyawan akan bekerja dengan sungguh-sungguh untuk mencapai hasil kerja yang maksimal agar dapat mencapai tujuan organisasi (Rivai, 2011).

Disiplin kerja merupakan suatu kekuatan yang selalu berkembang di tubuh karyawan yang membuatnya mematuhi keputusan dan peraturan yang telah ditetapkan (Lateiner dalam Amriany dkk., 2004). Menurut Prawirosentono (1999) disiplin kerja adalah ketaatan karyawan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaannya. Disiplin kerja juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada karyawan yang melanggar peraturan, maka karyawan bersangkutan harus sanggup menerima hukuman yang sudah disepakati. Menurut Hasibuan (2006) disiplin kerja ialah kesadaran dan kesediaan karyawan menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku. Sastrohadiwiryono (2005) menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan sikap menghormati, menghargai, dan patuh terhadap peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis dan tidak mengelak untuk menerima sanksi apabila melanggar wewenang yang telah diberikan kepadanya.

Lateiner (dalam Amriany dkk., 2004) mengemukakan enam aspek disiplin kerja yaitu kehadiran merupakan sikap karyawan yang datang tepat waktu sesuai dengan jadwalnya, waktu kerja merupakan jangka waktu pada saat karyawan memulai dan meninggalkan pekerjaan sesuai jadwalnya, kepatuhan terhadap perintah merupakan kepatuhan untuk melakukan apa yang dikatakan oleh atasannya, produktivitas kerja merupakan hasil dari pekerjaan yang lebih banyak dan berkualitas, kepatuhan terhadap peraturan merupakan serangkaian aturan yang diberlakukan untuk karyawan agar mematuhi peraturan yang berlaku, pemakaian seragam merupakan penerimaan seragam kerja dan dipakai secara rapi.

Idealnya karyawan Indoluxe Hotel Yogyakarta diharapkan memiliki disiplin kerja agar menunjukkan peningkatan gairah kerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik, sehingga meningkatkan hasil produksi yang maksimal (Sastrohardiwiryo, 2005). Menurut Rivai (2011) disiplin kerja membuat karyawan bersedia mengubah suatu perilaku untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan dalam mentaati peraturan serta norma yang berlaku. Lebih lanjut, karyawan akan datang tepat waktu untuk bekerja, bertanggungjawab atas tugas-tugasnya, melakukan tindakan sopan terhadap karyawan lainnya dan *customer* (pembeli, pelanggan, maupun rekan bisnis), dan menaati segala peraturan yang sudah ditetapkan. Maka dari itu, karyawan akan mempunyai kemampuan untuk dapat memahami peraturan dan prosedur kerja, baik yang tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menciptakan hasil kerja yang lebih optimal (Handoko, 2012).

Akan tetapi, pada kenyataannya disiplin kerja karyawan di Indonesia masih dilandasi keterpaksaan. Hal tersebut sesuai dengan data disiplin kerja di Hotel Marbella Suites Bandung yang memperlihatkan bahwa 58% karyawan memiliki disiplin kerja yang rendah dan 42% karyawan memiliki disiplin kerja yang tinggi (Amelia & Widawati, 2015). Sedangkan data disiplin kerja dari Amelia (2011) di New Siliwangi Hotel Semarang menunjukkan prosentase absensi yaitu 35.71% karyawan memiliki status *ontime* (sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam melakukan tugas pekerjaan) dan 60.71% karyawan memiliki prosentase status terlambat datang bekerja. Adanya data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak karyawan hotel yang memiliki disiplin kerja dengan presentase rendah.

Sejalan dengan data tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 03 Juni 2017 hingga 9 November 2017 pada karyawan Indoluxe Hotel Yogyakarta dengan menggunakan aspek – aspek disiplin kerja yang dikemukakan Lateiner (dalam Amriany dkk., 2004), diperoleh bahwa 10 dari 15 subjek pada aspek kehadiran mengatakan sering terlambat masuk kerja dan malas menghadiri *meeting*. Aspek waktu kerja menunjukkan ketika waktu kerja belum selesai tetapi sudah meninggalkan tempat kerja tanpa izin tertulis maupun tidak. Pada aspek kepatuhan terhadap perintah, subjek akan mengabaikan pekerjaan karena belum ada tuntutan dari atasan maupun kolega, sering menunda pekerjaan ketika mendapat perintah, adanya perbedaan pendapat yang menimbulkan miskomunikasi. Aspek produktifitas kerja, yaitu sebelum meninggalkan pekerjaan subjek tidak memeriksa kembali pekerjaannya dan rekan kerja serta lingkungan yang kurang mendukung membuat subjek bekerja tidak bersungguh-sungguh.

Selanjutnya, pada aspek kepatuhan terhadap peraturan, subjek kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, sulit menyesuaikan masalah pribadi dan masalah pekerjaan, kurang peduli terhadap hak dan kewajiban tamu selama menginap, dan adanya *Standar Operasional Procedure* (SOP) yang tidak sesuai untuk dikerjakan. Aspek pemakaian seragam, menunjukkan seragam subjek sudah robek tetapi belum ada pengganti yang baru, penampilan dari rambut (bagi laki-laki masih panjang dan perempuan model rambut tidak seragam sama) hingga kaki (sepatu tidak seragam khusus perempuan ukuran *high heels* berbeda-beda dan bagi laki-laki sepatu tidak di semir atau kotor). Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa 10 dari 15 subjek belum memiliki disiplin kerja yang baik.

Disiplin kerja dianggap penting oleh pengelola industri khususnya di Indoluxe Hotel Yogyakarta karena ibarat makhluk hidup, organisasi sebagai wadah adalah jasad, mekanisme manajemen adalah jiwanya, sedangkan disiplin kerja adalah kesehatan jiwanya, sehingga organisasi tanpa didukung disiplin kerja sama halnya makhluk hidup yang sakit jiwanya (As'ad, 2004). Disiplin kerja juga sangat dibutuhkan di Indoluxe Hotel Yogyakarta agar manajemen maupun operasional hotel dapat berjalan dengan lancar, hal tersebut akan membuat *costumer* (tamu atau pelanggan) merasa puas atas pelayanan yang di berikan karyawan sehingga *costumer* (tamu atau pelanggan) akan memiliki kepercayaan untuk datang kembali menginap di Indoluxe Hotel Yogyakarta. Maka dari itu, Disiplin kerja menjadi kunci terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat, dengan disiplin yang baik berarti karyawan sadar dan bersedia mengerjakan semua tugasnya dengan baik (Hasibuan, 2002).

Steers (1985) menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja secara umum dibedakan menjadi dua yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik yaitu kepribadian merupakan persepsi terhadap gaya kepemimpinan, semangat kerja merupakan ketaatan terhadap peraturan, motivasi kerja intrinsik merupakan perasaan bangga dalam diri, dan kepuasan kerja intrinsik merupakan arti penting pekerjaannya. Selanjutnya, faktor ekstrinsik yaitu kepemimpinan merupakan keteladanan pimpinan, lingkungan kerja merupakan tempat berlangsungnya kegiatan organisasi, motivasi kerja ekstrinsik merupakan adanya penghargaan, dan kepuasan kerja ekstrinsik merupakan gaji dan fasilitas yang memadai.

Menurut Steers (1985) kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi disiplin kerja. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan lebih giat bekerja secara sukarela tanpa adanya paksaan sehingga mendorong karyawan untuk meningkatkan disiplin kerjanya (Wexley & Yukl, 1998). Hal tersebut, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhaimin (2004) serta Amelia dan Widawati (2014) yang mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja karyawan.

Hal tersebut juga didukung berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 9 November 2017 dengan karyawan Indoluxe Hotel Yogyakarta yang menggunakan aspek-aspek kepuasan kerja dari Luthans (2005), diperoleh 10 dari 15 subjek pada aspek pekerjaan mengatakan bahwa tugas pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuannya membuat subjek kurang tanggung jawab dan perhatian dengan pekerjaannya. Aspek upah dan kesejahteraan, yaitu pendapatan gaji *service* atau bonus yang kurang mempengaruhi subjek untuk bekerja mengejar target. Aspek atasan menunjukkan bahwa atasan kurang memberikan dukungan karena jika ada masalah subjek jarang mendapatkan *feedback* sehingga tidak tahu kesalahannya. Pada aspek rekan kerja, subjek mengatakan rekan kerja lebih mementingkan pekerjaannya sendiri dan adanya kerja sama yang buruk karena belum ada rasa kepercayaan terhadap sesama rekan kerja. Aspek promosi memperlihatkan, belum ada kesempatan bagi karyawan lama untuk naik jabatan. Berdasarkan hasil penelitian Amelia dan Widawati (2014), Muhaimin (2004), serta hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja akan tumbuh dalam diri karyawan Indoluxe Hotel Yogyakarta karena adanya peran penting dari kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian karyawan terhadap pengalaman kerjanya (Luthans, 2005). Menurut As'ad (2004) kepuasan kerja merupakan perasaan dan refleksi dari sikap karyawan terhadap pekerjaan, dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya. Kaswan (2017) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosi senang atau emosi positif maupun emosi negatif yang berasal dari penilaian terhadap memandang pekerjaannya secara menyeluruh. Locke (dalam Munandar, 2004) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan nilai-nilai, kebutuhan dasar, dan tujuan yang ingin dicapai, tercapainya kebutuhan tersebut membuat karyawan menunjukkan hasil kerja yang berkaitan dengan motivasi dalam menjalani pekerjaannya.

Kepuasan kerja terbagi dalam lima aspek yaitu aspek pekerjaan merupakan pekerjaan yang diberikan berupa tugas yang menarik, aspek upah dan kesejahteraan merupakan sejumlah upah yang diterima sesuai dengan beban kerjanya, aspek pengawasan merupakan kemampuan memberikan dukungan, rekan kerja merupakan bantuan yang diberikan rekan kerja, aspek promosi merupakan kesempatan untuk maju dalam organisasi Luthans (2005).

Kepuasan kerja merupakan cara karyawan merasakan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan dengan menunjukkan sikap terhadap hasil kerjanya (Wexley & Yukl, 1988). Menurut Luthans (2005) kepuasan kerja memiliki korelasi dengan berbagai variabel, salah satunya berkorelasi dengan variabel disiplin kerja. Karyawan yang terpuaskan dalam menjalani pekerjaannya akan mempunyai motivasi tinggi untuk

menyelesaikan tugas-tugasnya, melaksanakan pekerjaan dengan senang dan bersemangat, kepuasan kerja yang terpenuhi akan menimbulkan kedisiplinan karyawan dengan mematuhi semua peraturan yang telah ditetapkan. Lain halnya, karyawan yang kurang puas adalah karyawan yang malas berangkat ke tempat kerja dan malas dengan pekerjaannya. Tingkah laku karyawan yang malas akan menimbulkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan kerja dan pelanggaran disiplin lainnya (Munandar, 2004). Hal tersebut menjadikan kepuasan kerja secara konsisten berkaitan dengan seberapa besar disiplin kerja yang dimiliki karyawan (Luthans, 2005). Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Muhaimin (2004) yang mengungkapkan bahwa kepuasan kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 38.5% terhadap disiplin kerja. Sumbangan tersebut mengindikasikan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki peranan penting dalam membentuk disiplin kerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, menunjukkan bahwa diperlukan sebuah konsep untuk keberhasilan karyawan Indoluxe Hotel dalam melaksanakan pekerjaannya yaitu dengan mengembangkan penilaian positif karyawan terhadap seberapa jauh pekerjaan secara keseluruhan dapat memuaskan kebutuhannya. Karyawan yang terpuaskan atas kebutuhannya akan menunjukkan kesadaran terhadap peraturan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, karyawan maupun hotel akan memiliki tujuan yang sama yaitu berkeinginan agar hotel mengalami peningkatan pendapatan dari tahun ke tahun, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja pada karyawan Indoluxe Hotel Yogyakarta?”

B. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja pada karyawan Indoluxe Hotel Yogyakarta

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bidang psikologi industri dan organisasi, yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk membantu pihak hotel dan karyawan yang bekerja di Indoluxe Hotel Yogyakarta dalam meningkatkan disiplin kerja dengan lebih memperhatikan kepuasan kerjanya.