

BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan bagian yang penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi bisnis. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia merupakan potensi dan menggerakkan sebuah organisasi dalam mewujudkan eksistensi. Manajemen sumber daya manusia berfungsi mengelola kegiatan sumber daya manusia dalam suatu organisasi perusahaan. Persaingan bebas menuntut persaingan antara karyawan satu dengan karyawan yang lainnya. Karyawan sebagai tulang punggung suatu perusahaan memiliki peran penting bagi proses operasi suatu perusahaan. Karyawan yang puas akan menunjukkan kinerja yang lebih baik. Karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi akan memiliki motivasi kerja yang lebih baik. Pihak manajemen, khususnya manager sumber daya manusia perlu terus meningkatkan kepuasan karyawan agar mereka dapat senang dan terus bekerja untuk perusahaan dengan motivasi yang tinggi.

Pengelolaan terhadap sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan sebuah perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan bahkan nasional, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan atau organisasi (Handoko, 2001).

Hotel Horison Yogyakarta berdiri dan dibangun di Jalan Urip Sumoharjo Yogyakarta, sebuah kota budaya dan pendidikan yang sudah terkenal sebagai destinasi wisata dan tujuan pendidikan. Hotel Horison ini mengusung *design stylish* industrial yang sangat unik dan menarik. *Design stylish* dan keramahan semua staf dan lokasi hotel yang strategis, Hotel Horison menjadi suatu pilihan tempat menginap yang baik bagi para wisatawan dan mereka yang membutuhkan akomodasi.

Hotel Horison menyediakan 109 kamar yang terdiri dari jenis kamar *superior* dengan luas 21 sqm dan kamar *deluxe* dengan luas 28 sqm dengan *publish rate* seharga Rp 1.000.000 dan Rp 1.200.000. Selain itu, Hotel Horison juga menyediakan 4 (empat) buah ruang *meeting* yang terletak di ruang lobi dengan dimensi 56m² dengan tinggi 3,7m. Kapasitas ruangan untuk *theater* adalah untuk 56 pax, *classroom* 36 pax, *boardroom* 30 pax, *banquet* 32 pax, dan *U-shape* 21 pax. Selain itu, Hotel Horison juga menyediakan *coffee shop* dan kolam renang, dan fasilitas *spa*.

Ditinjau dari sisi kepuasan kerja karyawan, terdapat sebagian karyawan hotel yang merasa kurang puas karena hubungan antara sesama karyawan yang kurang baik sehingga menimbulkan kesalah-pahaman. Pihak hotel perlu lebih memperhatikan kepuasan kerja karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan, karena karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya tentu akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik. Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan kerja dalam pekerjaannya, tentu dia akan berusaha

semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas kerja karyawan akan mengalami peningkatan secara optimal.

Terdapat beberapa pengertian tentang kepuasan kerja. Pengertian kepuasan kerja menurut Handoko (2001) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari sudut pandang tenaga kerja atau karyawan yang memandang pekerjaan mereka. Sementara itu, Hasibuan (2002) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai bentuk sikap emosional yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan. Perasaan karyawan yang puas akan pekerjaannya akan muncul dalam emosional karyawan. Kepuasan karyawan akan membuat para karyawan lebih termotivasi untuk bekerja dan semakin mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dari dalam dan dari luar pekerjaan.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan karena dapat mempengaruhi produktivitas karyawan. Kebijakan dalam mengukur kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pokok berhasilnya perusahaan untuk mempertahankan kondisi perusahaannya. Mengingat pentingnya kepuasan kerja bagi kelangsungan jalannya perusahaan, maka perusahaan harus selalu memperhatikan karyawannya. Oleh karena itu, manajemen wajib memotivasi para karyawannya dengan memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan para karyawannya sehingga kepuasan kerja dapat tercapai. Kepuasan kerja karyawan itu nampak dalam sikap karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Adapun yang dimaksud

dengan kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan dan perusahaan dengan tingkat nilai balas jasa yang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan (Martoyo, 2000). Kepuasan kerja ini merupakan sikap umum individu yang bersifat individual tentang perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Robbins, 2003). Sejalan dengan pandangan tersebut, Luthans (2002) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Kepuasan kerja itu dianggap sebagai hasil dari pengalaman karyawan dalam hubungannya dengan nilai sendiri seperti apa yang dikehendaki dan diharapkan dari pekerjaannya.

Dalam konteks penelitian empirik, Price (1997) mengembangkan aspek atau dimensi kepuasan kerja yang meliputi: (1) Kepuasan terhadap tugas/pekerjaan; (2) Kepuasan terhadap supervisi atasan langsung; (3) Kepuasan terhadap penghasilan dari pekerja; (4) Kesempatan promosi; dan (5) Kepuasan terhadap rekan sekerja. Kelima aspek atau dimensi tersebut di atas selanjutnya dapat diuraikan ke dalam indikator-indikator untuk mengukur variabel kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seseorang seperti malas, rajin, produktif, apatis, dan lain-lain. Sikap puas atau tidak puas karyawan dapat diukur dari sejauh mana perusahaan atau organisasi dapat

memenuhi kebutuhan karyawan. Bila terjadi keserasian antara kebutuhan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan, maka tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan akan tinggi, dan sebaiknya. Ketidakpuasan kerja sering tercermin dari prestasi kerja yang akan rendah, tingkat kemangkiran yang tinggi, seringnya terjadi kecelakaan kerja, dan bahkan pemogokan kerja yang pada akhirnya akan sangat merugikan perusahaan.

Kepuasan kerja memiliki arti penting bagi para karyawan hotel. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan termotivasi untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik yang tentu dapat meningkatkan profitabilitas hotel. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya tentu akan melakukan pekerjaan dengan senang hati, ramah, dan penuh semangat sehingga dapat melayani pelanggan hotel dengan ramah dan baik, yang pada gilirannya akan meningkatkan citra hotel sebagai penyedia jasa akomodasi.

Arti penting kepuasan kerja juga ditunjukkan oleh hasil penelitian Novi (2010) menyatakan adanya hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan sebesar 0,615. Sementara itu, Carolina (2016) menyatakan adanya hubungan positif yang sangat signifikan antara minat terhadap pekerjaan dengan kepuasan kerja di PT. Plambo Pemasang sebesar 0,835.

Sementara itu, hasil studi pendahuluan pada tanggal 14 Juli 2018 terhadap pihak HR (*Human Resource Department*) Hotel Horison menunjukkan bahwa ada beberapa karyawan yang kurang puas dengan pekerjaannya. Sedangkan hasil wawancara dengan tiga karyawan hotel Horison Yogyakarta, mereka merasa kurang puas bekerja dikarenakan adanya karyawan yang senior melimpahkan

pekerjaannya kepada karyawan yang lebih junior, karyawan yang mencari muka dengan atasannya apabila sedang ada atasannya giat bekerja dan ketika ditinggal hanya santai-santai saja, apabila ada karyawan yang sedang kesulitan dalam pekerjaannya tidak mau saling membantu. Mereka umumnya merasa kurang puas bekerja di hotel mereka karena berbagai penyebab antara lain kurangnya dukungan sosial rekan kerja. Dukungan sosial diorganisasi memiliki peran penting untuk membangun lingkungan sosial yang sehat dan bersahabat. Lingkungan sosial yang sehat dan bersahabat juga akan membentuk komunikasi interpersonal yang baik. Hal ini akan menjadi dukungan bagi anggota organisasi ketika bekerja. Dukungan sosial membuat anggota organisasi semangat untuk melakukan pekerjaan walaupun dirasa begitu berat. Hubungan antar-karyawan dan antara atasan-bawahan yang baik dapat menunjang produktivitas karyawan dan pengembangan diri karyawan.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor. Gibson, Ivancevich dan Donnelly (2000) mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain: (1) Lingkungan kerja yang mendukung; (2) Partner Kerja; (3) Gaya Kepemimpinan; (4) Gaji; (5) Tantangan; (6) Penghargaan; dan (7) Fasilitas dari perusahaan. Ketujuh faktor di atas secara simultan mempengaruhi kepuasan kerja.

Beberapa penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan kerja karyawan dengan dukungan sosial rekan kerja. Dukungan sosial diorganisasi memiliki peran penting untuk membangun lingkungan sosial yang sehat dan bersahabat. Lingkungan sosial yang sehat dan bersahabat juga akan membentuk

komunikasi interpersonal yang baik. Hal ini akan menjadi dukungan bagi anggota organisasi ketika bekerja. Dukungan sosial membuat anggota organisasi semangat untuk melakukan pekerjaan walaupun dirasa begitu berat. Semangat dan dukungan yang diberikan pada anggota organisasi akan mampu mengubah perasaan yang semula jenuh dalam bekerja menjadi ceria dan bersemangat kembali (Iswanto F & Ike Agustina, 2016).

Sinokki (2011) mengatakan bahwa dukungan sosial dibangun dengan multi-dimensi atau jenis dukungan yang berbeda. Dimensi penting dari dukungan sosial adalah (1) emosional, (2) penilaian, (3) informasi, dan (4) dukungan instrumental. Dukungan emosional (afeksi) meliputi perasaan peduli, empati, kasih sayang, dan kepercayaan. Dukungan emosional adalah kategori yang paling penting di mana persepsi dukungan disampaikan. Dukungan penilaian meliputi komunikasi informasi yang relevan dengan evaluasi diri dan disebut sebagai dukungan penguatan yang diberikan oleh orang lain. Dukungan informasi merupakan informasi yang diberikan ke orang lain selama masa bekerja. Sementara itu, dukungan instrumental (bantuan) meliputi penyediaan barang berwujud, jasa, atau bantuan nyata.

Dinamika di lapangan menunjukkan masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan kepuasan karyawan. *JobStreet.com* melakukan survei kepada 17,623 koresponden pada awal bulan Oktober 2014 tentang kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka. Dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa 73% karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya karena beberapa

faktor. Hingga Mei 2014 Badan Pusat Statistik Nasional menunjukkan tingginya angka pengangguran di Indonesia yaitu sebesar 7,2 juta. (<https://www.jobstreet.co.id/career-resources/73-karyawan-tidak-puas-dengan-pekerjaan-mereka/#.W6skdtJ974Y>).

Salah satu penyebab ketidakpuasan kerja adalah kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja. Dalam lingkungan pekerjaan, untuk dapat meningkatkan dan mengoptimalkan kerja para pegawai, maka pimpinan harus bisa menjalin hubungan dan komunikasi yang baik kepada para pegawainya. Menjalinkan hubungan tidak hanya sekedar rajin berkomunikasi dengan pegawai. Namun juga memberikan dukungan-dukungan sosial kepada pegawai (Afrida, RF, 2016).

Dukungan sosial merupakan suatu bentuk kenyamanan fisik maupun psikologis yang diberikan oleh teman-teman maupun keluarga (Baron & Byrne, 2000). Dukungan sosial ini sifatnya membantu pegawai dalam menghadapi permasalahan yang ada di lingkungan kerja. Sebuah studi menunjukkan bahwa kemampuan seorang atasan dalam memberikan dukungan secara emosional kepada pegawainya berkaitan dengan kepuasan kerja pegawainya. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan sosial tidak hanya bisa diberikan oleh orang-orang yang terdekat saja seperti orang tua atau teman akrab. Namun juga, pegawai yang bekerja di sebuah perusahaan juga bisa mendapatkannya dari atasannya (Jia, 2012).

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan dukungan sosial dari rekan kerja untuk mewujudkan kepuasan kerja. Ketika karyawan dalam suatu organisasi menghadapi suatu permasalahan tentu dia membutuhkan dukungan

sosial dari teman kerjanya. Perilaku menunjang antar individu dalam suatu organisasi dapat dimaknai sebagai dukungan sosial. Dukungan sosial dapat berupa pemberian informasi, pemberian bantuan tingkah laku atau materi yang didapat dari hubungan sosial yang akrab atau hanya disimpulkan dari keberadaan mereka yang membuat individu merasa diperhatikan, bernilai dan dicintai (Kuntjoro, 2002). Dukungan sosial rekan kerja dapat dipandang sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi, yang mana kebutuhan sosial sendiri dapat diwujudkan dalam bentuk dukungan emosional, informasi, penilaian dan instrumental.

Temuan studi pendahuluan di atas masih bersifat sementara dan belum diuji secara statistik sehubungan dengan tingkat signifikansi hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dan kepuasan kerja karyawan dan perlu pengujian statistik lebih lanjut. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bermaksud meneliti hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dan kepuasan kerja karyawan perusahaan dengan mengambil judul “Analisis Hubungan antara Dukungan Sosial Rekan Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Horison Yogyakarta.”

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dan kepuasan karyawan pada Hotel Horison Yogyakarta.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui lebih lanjut hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dan kepuasan karyawan pada Hotel Horison Yogyakarta
- b. Temuan penelitian diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu psikologi terutama yang terkait dengan psikologi industri dalam kaitannya dengan sumberdaya manusia.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan dukungan sosial rekan kerja sehingga dapat membawa pengaruh peningkatan kepuasan karyawan.