

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia (*the biggest Archipelago in the World*) (Lasabuda, R. 2013). Bagian barat dari Indonesia salah satunya adalah Kepulauan Riau, memiliki sumber daya alam pesisir dengan pulau-pulau kecil yang memiliki keindahan alam luar biasa sebagai daya tarik wisata yang potensial untuk pengembangan pariwisata Indonesia dan letak geografisnya yang sangat strategis karena berada pada pintu masuk Selat Malaka, Brunei dan Provinsi Kalimantan Barat dari sebelah Timur, juga berbatasan dengan pusat bisnis dan keuangan di Asia Pasifik yaitu Singapura. Di samping itu Provinsi Kepulauan Riau juga berbatasan langsung dengan Negara-negara ASEAN selain Singapura seperti Malaysia dan Vietnam (Iranita, 2018). Suheri (2015) menjelaskan bahwa pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat diandalkan dalam pembangunan nasional karena pariwisata dapat meningkatkan pendapatan nasional dan pendapatan daerah serta devisa negara. Salah satu tempat wisata bahari kebanggaan Kepulauan Riau adalah Pulau Bintan. Berdasarkan dari data Statistik (BPS Kepulauan Riau, 2019) jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Pulau Bintan pada bulan Januari 2019 mencapai 40.479 orang. Pada awal tahun 2020 pintu masuk wisatawan mancanegara ditutup karena adanya pandemi Covid-19 yang mengakibatkan terjadinya penurunan jumlah

pengunjung. Berdasarkan dari data Statistik (BPS Kepulauan Riau, 2020) jumlah wisatawan domestik yang berkunjung ke Pulau Bintan pada tahun 2020 hanya 19%.

Pulau Bintan memiliki garis pantai pasir putih yang sangat indah terutama dibagian utara Pulau Bintan. Kawasan tersebut bernama Bintan Resort. Selain menikmati keindahan pesona alam di Pantai Lagoi, berbagai macam fasilitas dan akomodasi yang memang sengaja dibangun guna menarik dan memanjakan para pengunjung yang datang ke Kawasan Lagoi. Fasilitas tersebut antara lain penginapan dengan berbagai kelas, vila, spa, kolam renang, lapangan golf, dan resort. Tersohornya Bintan Resort belum banyak terdengar oleh penghuni negaranya sendiri, padahal banyak sekali wisatawan asing yang datang dan sangat menikmati keindahan alam pulau Bintan (Suheri, 2015).

Hotel X adalah merek perhotelan internasional yang mengelola dan mengembangkan resor, hotel, dan spa di Asia, Amerika, Afrika, dan Timur Tengah. Hotel X berdiri sejak tahun 1994. Dengan layanan penuh perhatian namun bijaksana dan rekanan yang mewakili lebih dari 50 negara, Hotel X memberikan pengalaman mewah alami, ekologis dan peka budaya. Hotel X telah berkembang menjadi salah satu operator internasional terkemuka di dunia dalam industri perhotelan dan spa yang mengelola lebih dari 48 resort dan hotel, 64 spa, 74 galeri ritel, dan tiga lapangan golf kejuaraan di 28 negara. Visi Hotel X adalah untuk membangun citra yang diakui secara global dengan menciptakan pengalaman luar biasa bagi para tamu, menanamkan kebanggaan dan integritas pada karyawan, dan meningkatkan kualitas lingkungan di

mana hotel beroperasi. Hotel X telah menerima lebih dari 2649 penghargaan industri sejak awal (www.banyantree.com).

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 02 Juni 2021 kepada salah satu karyawan Hotel X didapatkan bahwa di dalam Hotel X terdapat struktur organisasi inti yang dipimpin oleh *branch manager* dan terdiri dari *Food and Beverage Director* yang membawahi FB manager beserta staffnya, *Engineering Director* yang membawahi *Chief Engineer* beserta staffnya, *Financial Controller* yang membawahi *Asst Financial Controller* dan *Chief Accountant* beserta staffnya, *Room Division Manager* yang membawahi *Front Office Manager* beserta staffnya, *Housekeeping Manager* yang membawahi *Asst Housekeeping Manager* beserta staffnya, *Revenue Manager* yang membawahi *Reservation* beserta staffnya, *Human Resource Director* yang membawahi *Human Resource Manager* beserta staffnya, *Executive Chef* yang membawahi *Sous Chef* beserta staffnya, serta *Purchasing Manager* yang membawahi staffnya. Seluruh karyawan inti yang saat ini masih aktif bekerja berjumlah 123 karyawan, dan 70 karyawan diantara merupakan karyawan kontrak.

Pendapat dari Mengko dan Tirayoh (2015) *branch manager* atau kepala cabang adalah orang yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan operasional keuangan dan pengembangan perusahaan di wilayah cabang yang dipimpinnya serta bertanggung jawab kepada manager pusat perusahaan. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) sangat penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. MSDM berperan mengatur setiap sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan secara efektif dan efisien

serta akan menentukan kualitas masing-masing karyawan yang ada. Kasenda (2013) mengungkapkan bahwa sumber daya manusia memiliki peran sebagai penentu berhasil atau tidaknya pencapaian kinerja dalam sebuah perusahaan, pelaku-pelaku dalam perusahaan berhubungan erat dengan keberhasilan ataupun kegagalan suatu perusahaan. Karyawan adalah pemeran utama dan struktur perusahaan, karena keterlibatan, komitmen dan keterikatan karyawan terhadap pekerjaan dan tugas-tugasnya yang menjadikan perusahaan bisa tetap kompetitif (Kurniawati, 2014). Maka dari itu perusahaan perlu memerhatikan kepuasan kerja para karyawan karena kepuasan kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan dan memberikan keuntungan secara nyata tidak hanya bagi karyawan tetapi juga bagi perusahaan (Sumiwi, 2016).

Menurut Spector (2012) Kepuasan kerja merupakan variabel sikap yang merefleksikan bagaimana perasaan individu mengenai pekerjaannya secara keseluruhan aspek yang ada didalamnya, dengan kata lain kepuasan kerja memiliki nilai sejauh mana individu suka (kepuasan) dengan pekerjaannya dan sejauh mana individu tidak suka (ketidakpuasan) terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menurut Robbins & Judge (2015) adalah perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Adapun pendapat McShane dan Von Glinow (dalam Wibowo, 2013) memberikan pandangan mengenai kepuasan kerja yaitu penilaian yang dilakukan oleh individu terhadap pekerjaannya, lingkungan kerja dan pengalaman emosional di pekerjaan yang dirasakan, kepuasan kerja merupakan tingkat dari perasaan yang positif atau menyenangkan terhadap pekerjaannya dan lingkungan

tempat kerja. Spector (2012) memiliki kepercayaan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik dalam memenuhi kewajibannya. Kepuasan kerja karyawan akan terjadi apabila karyawan merasa puas dengan apa yang dikerjakan dan hasil dari apa yang telah dikerjakan dianggap telah memenuhi harapan dan tujuan karyawan tersebut bekerja.

Menurut Vanesa (2018), Kepuasan kerja sangat penting untuk dibahas karena kepuasan kerja memiliki banyak manfaat untuk individu, organisasi maupun masyarakat. Bagi individu penelitian tentang sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi industri, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Jex dan Britt (dalam Kaswan, 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang dengan apa yang benar-benar diterimanya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Locke (dalam Jex, 2002), ia mengatakan bahwa kepuasan kerja biasanya didefinisikan sebagai tingkat pengaruh positif karyawan terhadap pekerjaan atau situasinya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2013) menyatakan bahwa agar tujuan perusahaan terwujud maka karyawan harus memiliki kepuasan kerja yang

tinggi. Kepuasan Kerja seorang karyawan dipengaruhi oleh rasa puas atas keberhasilan yang berdasarkan atas kendali terhadap dirinya sendiri atau disebut dengan *locus of control internal*. Kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh suatu instansi ataupun lembaga karena kepuasan kerja pada karyawan merupakan faktor penting dalam mewujudkan perilaku-perilaku karyawan terhadap pekerjaannya (Nulipata, Sahrah, & Yuniasanti, 2019).

Kaswan (2017) mengemukakan bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan ekspektasi pada dirinya, sikap dan perilaku maupun motivasi untuk bekerja. Kepuasan kerja karyawan akan terjadi, apabila karyawan merasa puas dengan apa yang ia kerjakan dan dapatkan. Kepuasan kerja akan mengarahkan karyawan untuk meningkatkan kinerja menjadi lebih baik, dan sebaliknya ketidakpuasan akan menurunkan kinerja karyawan. Dampak ketidakpuasan dalam pekerjaan antara lain seperti perubahan perilaku (konfrontasi atau konflik antara atasan-bawahan), penarikan kerja secara fisik (tidak hadir dalam bekerja atau datang terlambat ke tempat kerja), penarikan kerja secara psikologis (fisik mereka di tempat kerja namun pikiran mereka di tempat lain), melalaikan sebagian tanggung jawabnya, keluar atau mengundurkan diri, bersuara untuk menganjurkan perbaikan dan mendiskusikan permasalahan dengan atasan, usaha kerja yang menurun serta tingkat kesalahan yang meningkat (Kaswan, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Amalini, Musadieg dan Afrianti (2016) dengan pengambilan data menggunakan kuesioner berupa skala pada 69 karyawan PDAM Kota Malang menghasilkan data Distribusi frekuensi pada variabel *locus of control internal* secara keseluruhan memiliki *grand mean* sebesar 4,04 sehingga dapat diartikan bahwa karyawan PDAM Kota Malang memiliki *locus of control internal* yang tinggi dalam dirinya. Distribusi frekuensi pada variabel kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan memiliki *grand mean* sebesar 3,69 sehingga dapat diartikan bahwa karyawan PDAM Kota Malang puas atas pekerjaannya. Nilai koefisien sebesar 0,437 yang menunjukkan bahwa *locus of control internal* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Faktor yang menjadi pemicu meningkatnya kepuasan kerja adalah faktor dari dalam diri individu atau *locus of control internal* dengan menonjolkan kemampuan dan usaha yang dimiliki untuk meraih apa yang diinginkan dan keberhasilannya dalam bekerja.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, peneliti kemudian mengambil data awal dengan observasi dan wawancara pada 06 Desember 2020–09 Desember 2020 di Hotel X dengan 15 karyawan hotel X menggunakan aspek-aspek kepuasan kerja dari Spector (2013), diperoleh 7 dari 15 karyawan menyatakan bahwa pada aspek gaji dan tunjangan tambahan yang kurang akan mempengaruhi karyawan untuk bekerja secara tidak optimal dalam menyelesaikan target yang ditandai dengan adanya perilaku malas dalam proses menyelesaikan target sehingga berdampak dengan adanya koreksi dari pekerjaan. 10 dari 15 karyawan pada aspek promosi memperlihatkan bahwa

kesempatan karyawan untuk naik jabatan sangat susah sekalipun individu sudah berusaha maksimal dengan contoh kejadian seperti dua karyawan menyatakan sudah bekerja dalam kurun waktu yang relatif lama dan dalam proses berkarirnya karyawan sudah meningkatkan kemampuan dan memberikan pencapaian yang signifikan untuk perusahaan namun belum ada kenaikan jabatan selama masa kerjanya. 8 dari 15 karyawan pada aspek supervisi menunjukkan bahwa atasan masih kurang memberikan dukungan karena jika sedang terjadi konflik atasan cenderung tidak memberikan *feedback* sehingga karyawan tidak bisa evaluasi. 6 dari 15 karyawan pada aspek penghargaan mengatakan bahwa usaha dan kerja keras yang telah dilakukan untuk kemajuan perusahaan sering kali tidak dihargai dengan semestinya dengan tidak adanya tambahan bonus maupun bentuk *reward* lainnya sehingga kondisi ini meyebabkan karyawan tidak mencapai kepuasan kerjanya. 8 dari 15 karyawan pada aspek prosedur dan peraturan kerja menjelaskan bahwa terkadang jam kerja yang kurang sesuai dengan prosedur membuat manajemen waktu karyawan menjadi tidak teratur dan karyawan merasakan beban kerja yang berlebih seperti tidak bisa membuat rencana di luar jam kerja dengan bebas karena waktu kerja yang terkadang tidak sesuai terlebih dalam kondisi pandemi Covid-19 yang menyebabkan jam kerja semakin tidak teratur. Pada aspek rekan kerja dan komunikasi 12 dari 15 karyawan menyatakan bahwa rekan kerja lebih mementingkan pekerjaannya sendiri yang berdampak saling tak acuh sesama rekan kerja serta terjalannya komunikasi yang kurang baik yang ditandai dengan ketika akhir bulan dan pekerjaan menjadi menumpuk para karyawan akan mementingkan pekerjaan masing-masing terlebih dahulu dan cenderung

mengabaikan rekan yang mengalami ketertinggalan maupun kesulitan. Pada aspek pekerjaan itu sendiri 4 dari 15 karyawan menyatakan kurang bisa bertanggung jawab atas dirinya sendiri dalam pekerjaan seperti sulit menelaah pengetahuan baru untuk berkreasi. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa 15 karyawan Hotel X belum memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Hal ini mengakibatkan karyawan memiliki kepuasan kerja yang belum maksimal. Muncul pula pertanyaan mengapa seseorang bisa puas terhadap pekerjaannya sementara orang lain merasa tidak puas dengan pekerjaannya, walaupun pekerjaan yang mereka lakukan adalah sama. Semua hal itu terjadi karna setiap orang memiliki persepsi tersendiri terhadap rasa puas yang mereka rasakan disaat sedang bekerja (Vanesa, 2018)

Perhatian terhadap kepuasan kerja ini menjadi sangat genting dimana saat penelitian ini dilakukan adalah saat dimana sedang terjadi pandemi covid-19 yang menyebabkan beberapa perusahaan menjalankan beberapa kebijakan yang selama ini belum pernah dijalankan. Berdasarkan wawancara terhadap salah satu karyawan Hotel X pada 02 Juni 2021 menyatakan bahwa salah satu kebijakan yang dijalankan Hotel X wilayah Lagoi adalah adanya pembatasan sosial di lingkungan perusahaan. Jam kerja menjadi berubah akibat dari kebijakan baru ini dan akibat dari penurunan tamu yang datang, tiap karyawan hanya akan datang bekerja 16-20 hari dalam sebulan. Hal ini mengakibatkan jumlah pendapatan yang berkurang dan jam kerja yang tidak efektif. Namun dibandingkan dengan hotel lain yang berada dalam kawasan wisata Lagoi, Hotel X merupakan salah satu hotel yang *survive* sampai saat ini dan masih beroperasi,

mengingat beberapa Hotel di kawasan Lagoi telah mengalami penurunan yang sangat signifikan hingga bangkrut. Anjuran pembatasan sosial dilakukan sesuai dengan arahan presiden yang diberitakan dalam kompasdia. Gitiyarko (2020) mengatakan bahwa adanya seruan presiden agar masyarakat melakukan pembatasan sosial (*sosial distancing*) sebagai bentuk upaya pencegahan penularan covid-19. Kebijakan ini menyebabkan karyawan harus bekerja lebih keras dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu ketika mereka bekerja dikantor akan ada ketakutan dan kekhawatiran akibat dari mudahnya wabah pandemi covid-19 ini menyebar. Bentuk ketakutan dan kekhawatiran ini menjadi stress secara psikologis yang menjadi penghambat bagi perusahaan untuk menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan. Sesuai dengan teori Robbins (2008), bahwa salah satu dampak stres secara psikologis dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja seorang karyawan dapat dilihat melalui ciri-ciri tertentu. Menurut Munandar, Sjabahni & Wutun (dalam Badriyah, 2015) ciri-ciri kepuasan kerja adalah perusahaan yang memuaskan karyawan dalam jangka waktu yang lama, memperhatikan kualitas kerja karyawan, karyawan lebih mempunyai komitmen terhadap perusahaan dan karyawan lebih produktif. Puas atau tidaknya karyawan terhadap pekerjaannya tidak lepas juga dari pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Mangkunegara (2017) mengatakan ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, pertama yaitu faktor yang ada pada diri pegawai yaitu kecerdasan (*IQ*), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan,

pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja. Yang kedua adalah faktor pekerjaannya yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, Interaksi sosial dan hubungan kerja.

Sedangkan Greenberg dan Baron (dalam Priansa, 2014) mengemukakan ada delapan faktor dari diri individu yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yaitu kepribadian, nilai-nilai yang dimiliki individu, pengaruh kebudayaan dan sosial, minat dan ketrampilan, usia dan pengalaman kerja, jenis kelamin, inteligensi, status dan senioritas. Dari penelitian Greenberg dan Baron (dalam Priansa, 2014) terlihat bahwa banyak faktor yang menentukan kepuasan karyawan dalam melakukan pekerjaan, salah satu faktor yang dirasa cukup penting yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah kepribadian atau disebut *locus of control internal*. Pernyataan ini didukung oleh pendapat George & Jones (dalam Kaswan, 2017) ada empat komponen yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja dan salah satunya adalah kepribadian. Kepribadian merupakan cara tetap yang dimiliki seseorang dalam berfikir dan berperilaku. Kepribadian merupakan determinan pertama bagaimana karyawan berfikir dan merasa mengenai pekerjaan atau kepuasan kerja, apakah itu positif atau negatif. Karena itu, memahami kepribadian karyawan penting, karena kepribadian mempengaruhi perilaku, persepsi dan sikap karyawan saat bekerja. Di dalam kepribadian, ada ciri yang terkait pembelajaran karyawan dalam bekerja yang disebut dengan *Locus Of Control* (Kaswan, 2017).

Locus of Control memiliki peranan penting dalam berbagai aspek kehidupan karyawan meliputi kesehatan, kesejahteraan, kebahagiaan, dan kepuasan terhadap pekerjaan serta hidup mereka secara keseluruhan. *Locus of Control* pertama kali dikembangkan oleh Rotter (1966) yang menyatakan bahwa setiap orang berbeda dalam bagaimana dan seberapa besar kontrol diri mereka terhadap perilaku dan hubungan mereka dengan orang lain serta lingkungan. Menurut Zakiyah (2017) seseorang yang memiliki *locus of control* baik secara internal maupun secara eksternal tetap memiliki kepuasan kerja meskipun memiliki tingkat yang berbeda-beda, terlihat dari kepuasan kerjanya. Robbins & Judge (2008, h: 138) menjelaskan bahwa *Locus of Control* adalah tingkat dimana orang percaya bahwa individu adalah penentu atau tuan dari nasib individu itu sendiri.

Locus of Control umumnya dibedakan menjadi dua berdasarkan arahnya, yaitu *Locus of Control Internal* dan *Locus of Control External*. *Locus of Control Internal* adalah individu yang percaya bahwa mereka dapat memanipulasi peristiwa untuk keuntungan mereka dan karena itu mereka mampu menentukan takdir mereka (Kondalkar, 2007). Individu dengan *Locus of Control Internal* mengacu pada persepsi bahwa kejadian baik positif maupun negatif terjadi sebagai konsekuensi dari tindakan atau perbuatan diri sendiri dan dibawah pengendalian diri, individu ini banyak berorientasi pada tugas yang dihadapinya. Individu dengan *Locus of Control Internal* akan menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam situasi di mana mereka dapat menerapkan tindakan yang dianggap sesuai dalam suatu pekerjaan dan mencapai

kepuasan kerja (Abdel Halim dalam Pratiwi, 2013). Oleh karena itu peneliti memilih *Locus of Control Internal* sebagai variabel *independent*.

Lefcourt (dalam Sulistin, 2012) melihat *locus of control internal* sebagai keyakinan individu bahwa hasil interaksi antara individu dengan peristiwa yang terjadi bergantung pada tingkah lakunya sehingga hal tersebut dapat dikontrol. Sedangkan Levenson (dalam Sulistin, 2012) menyatakan *Locus of control internal* adalah keyakinan individu mengenai sumber penyebab dari peristiwa-peristiwa yang dialami dalam hidupnya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 09 Desember 2020 kepada 15 karyawan Hotel X didapatkan bahwa karyawan Hotel X dengan *locus of control internal* yang tinggi mempunyai keyakinan bahwa segala konsekuensi tindakan di lingkungan pekerjaan tergantung pada kemampuan dan usahanya sendiri. Hal ini sesuai dengan pendapat Lavenson (dalam Sulistin, 2012) yang menjelaskan bahwa individu yang berorientasi pada *locus of control internal* lebih yakin bahwa peristiwa yang dialami dalam kehidupan individu terutama ditentukan oleh kemampuan dan usahanya sendiri. Bagi seseorang yang memiliki *locus of control internal* mampu memandang dunia sebagai sesuatu yang dapat diramalkan dan perilaku individu turut berperan didalamnya (Sulistin, 2012).

Selain itu, menurut Allen (dalam Sulistin, 2012) individu dengan *locus of control internal* tinggi cenderung lebih aktif, berusaha keras, berprestasi, penuh kekuatan, tidak tergantung dan efektif. Luthans (2006, h: 210) dalam buku Perilaku Organisasi mengemukakan bahwa karyawan yang merasakan kontrol internal merasa bahwa

secara personal mereka dapat mempengaruhi hasil melalui kemampuan, keahlian, atau usaha mereka sendiri. Sejalan dengan Puspitasari (2017) mengenai kemungkinan pencapaian yang lebih besar ada pada karyawan yang memiliki *locus of control internal*, dimana untuk mencapai tujuan yang diinginkan maka karyawan dapat memperoleh dan menggunakan informasi yang didapatkan.

Seseorang yang memiliki orientasi *locus of control internal* dalam diri meyakini bahwa kesuksesan dan kegagalan dalam hidupnya dipengaruhi oleh tindakan dan kemampuan mereka (*personal factors*) sedangkan seseorang yang memiliki orientasi *locus of control external* meyakini bahwa kesuksesan dan kegagalan dalam hidupnya dikontrol oleh faktor-faktor eksternal (Purboningsih, 2004). Individu dengan *Locus of Control Internal* melihat *independency* yang besar dalam kehidupan, dimana hidupnya sangat ditentukan oleh dirinya sendiri. Individu yang memiliki *Locus of Control Internal* akan cenderung lebih sukses dalam karir mereka daripada *Locus of Control external*, karena mereka cenderung mempunyai level kerja yang lebih tinggi, promosi yang lebih cepat dan mendapatkan uang yang lebih sehingga dapat mencapai kepuasan kerja (Saputra, 2012). Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmadani (dalam Pratiwi, 2013) pada karyawan pabrik berjumlah 125 orang membuktikan bahwa semakin tinggi *locus of control internal* individu, maka semakin puas individu tersebut terhadap pekerjaannya, dan sebaliknya, semakin tinggi *locus of control external* individu maka semakin rendah kepuasan kerjanya. Adapun aspek-

aspek *locus of control internal* yang dikemukakan oleh Sarafino (2011) yaitu ekspektansi, kontrol, mandiri dan bertanggung jawab.

Karyawan akan memiliki kepuasan kerja, apabila mereka dapat menampilkan perilaku yang sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukannya sebagai hasil pengaruh dari dalam dirinya (Wibowo, 2010). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Abdullah (2006) menegaskan bahwa *locus of control internal* ternyata memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan *locus of control external*. Karyawan dengan *locus of control internal* meyakini bahwa apa yang terjadi selalu berada dalam kontrolnya dan selalu mengambil peran serta bertanggung jawab dalam setiap pengambilan keputusan, sehingga karyawan akan menyelesaikan pekerjaan dengan kemampuan sendiri dan tidak bergantung pada orang.

Kepuasan kerja merupakan suatu kondisi yang seharusnya dimunculkan bagi pekerja oleh organisasi, hal ini dikarenakan kepuasan kerja akan menghasilkan *performance* yang lebih baik. Kepuasan kerja karyawan muncul sebagai wujud dari sikap dan perasaan positif terhadap pekerjaannya. Karyawan mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi apabila memiliki sikap dan perasaan yang positif terhadap pekerjaannya yang ditandai dengan adanya kesesuaian antara harapan dengan hasil yang didapatkan, sebaliknya karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap dan perasaan yang negatif terhadap pekerjaannya. Menyikapi masalah tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan *locus of control internal* yang dapat memberikan dampak positif kepada kepuasan kerja (Eisenberger et.al., dalam

Mangundjaya, 2011). Priansa (2014) menjelaskan bahwa *locus of control internal* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan pendapat Sarafino (2011) yang menyatakan bahwa individu dengan *locus of control internal* memiliki keyakinan bahwa dirinya akan memperoleh konsekuensi positif atas apa yang telah diusahakan sebagai imbalan seperti mendapatkan penghargaan dan pujian dari atasan, kesempatan promosi kerja, bonus ataupun *reward* dalam bentuk yang lainnya yang akan berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti tertarik untuk melihat apakah ada hubungan antara *locus of control internal* dengan kepuasan kerja pada karyawan Hotel X wilayah Lagoi Bintan Kepulauan Riau?

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan daripada penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *Locus of Control Internal* dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan Hotel X Wilayah Lagoi Bintan Kepulauan Riau.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dalam Ilmu Pengetahuan khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai teori-teori ataupun hubungan antara *Locus of control internal* dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan Hotel X di Lagoi Bintan Kepulauan Riau. Penelitian ini juga diharapkan mampu

digunakan sebagai informasi dan masukan bagi peneliti selanjutnya dengan variabel yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam menciptakan kesejahteraan karyawan dan organisasi dengan mengontrol *Locus of Control Internal* yang ada pada diri karyawan sehingga mampu menciptakan Kepuasan Kerja yang maksimal pada karyawan.
- b. Bagi Peneliti selanjutnya, agar penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi bagi penelitian dengan variabel yang sama.

