

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) saat ini tercatat sudah mencapai 200 destinasi obyek wisata, pemerintah telah mencanangkan visi pembangunan wisata 2012-2025 yaitu mewujudkan Yogyakarta sebagai destinasi wisata berkelas dunia, berdaya saing, berwawasan budaya, berkelanjutan, mampu mendorong pembangunan daerah, dan pemberdayaan masyarakat (*www.news detik.com*). Keistimewaan dari kota Yogyakarta adalah banyaknya peninggalan candi yang tersebar di berbagai wilayahnya, selain candi Yogyakarta juga memiliki banyak tempat tujuan wisata lainnya, baik wisata alam budaya, wisata belanja dan wisata kuliner salah satunya adalah dikabupaten Sleman.

Kabupaten Sleman memiliki berbagai destinasi wisata, seperti desa wisata, wisata alam, candi, dan pusat kampus, serta hotel berbintang. Kabupaten Sleman menjadi wilayah yang paling banyak dikunjungi wisatawan Tahun 2018 total kunjungan wisatawan di Kabupaten Sleman sebanyak 8,531 juta wisatawan, tahun 2019 kunjungan wisatawan di Sleman mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 10,357 juta wisatawan. Dampak pandemi Covid-19 berimbas pada sektor pariwisata di Sleman tahun 2020. Kunjungan wisatawan di Kabupaten Sleman tahun 2020 turun sebesar 60% dari tahun sebelumnya, dengan total kunjungan wisatawan

sebanyak 4 juta wisatawan dari target 11 juta wisatawan (www.yogya.inews.id)

Kondisi tersebut mendorong para pelaku usaha bisnis pariwisata termasuk pengelola obyek wisata untuk merancang strategi dan mengambil sejumlah kebijakan agar dapat terus bertahan di masa pandemic covid-19. Untuk itu dibutuhkan peran penting SDM untuk berkontribusi dalam aktivitas perencanaan, pengarahan, pengorganisasian dan pengendalian organisasi.

Mengingat pentingnya peran SDM bagi organisasi termasuk yang bergerak dibidang pariwisata, maka perlu untuk memperhatikan tingkat kepuasan karyawan agar dapat mendorong peningkatan kinerja organisasi secara menyeluruh. Setiap organisasi ataupun perusahaan akan selalu berusaha bagaimana meningkatkan kepuasan karyawan dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai. Sunyoto (2012) mendefinisikan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja memiliki arti penting bagi setiap organisasi karena kepuasan kerja merupakan kriteria untuk mengukur keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan anggota di dalamnya. Upaya meraih kepuasan kerja sangat penting baik bagi individu maupun organisasi. Kepuasan kerja tidak hanya mendorong perilaku positif seperti produktif, disiplin, patuh, inovatif, suka menolong (Yahyagil, 2015). Kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor baik yang bersifat eksternal

maupun internal seperti budaya organisasi, lingkungan kerja dan faktor psikologis (Putra dan Andyani, 2019; Saad, dkk., 2020).

Salah satu faktor yang dipandang memegang peranan penting dalam pencapaian kepuasan kerja adalah budaya organisasi (Zamanudin, dkk., 2020). Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota sebuah organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecah masalah-masalah organisasi (Sutrisno, 2010). Suatu budaya organisasi yang kuat dan telah berakar akan dapat dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggota dalam menghadapi masalah organisasi. Tumbelaka, dkk. (2016) menjelaskan bahwa semakin kuat budaya organisasi dalam perusahaan maka kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkat.

Budaya organisasi yang dimiliki karyawan mampu memberikan kesan dan pesan tersendiri dalam diri individu karyawan, karyawan yang telah memahami budaya organisasi dengan baik mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi individu dalam bekerja (Ritawati, 2013). Adapun pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Yakup, 2017 dan Afifah 2018). Namun demikian berdasarkan hasil penelitian Syariffudin, dkk. (2019) menjelaskan bahwa budaya organisasi

berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan masih terdapat gap penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut oleh peneliti.

Selain budaya organisasi, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah lingkungan kerja (Rasyid dan Tanjung, 2020). Lingkungan kerja juga berperan penting dalam pencapaian kepuasan kerja dimana karyawan tersebut melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Dharmawan (2011) lingkungan kerja dibedakan menjadi dua macam, yaitu kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi fisik, dan kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi psikis. Kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi fisik adalah segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dari lingkungan kerja. Sedangkan lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang tidak dapat ditangkap dengan panca indera, seperti warna, bau, suara, dan rasa.

Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja mempunyai hubungan yang sangat erat terhadap kepuasan kerja karyawan, pencapaian prestasi yang perlu dimiliki oleh karyawan harus ditimbulkan dari diri sendiri dan lingkungan kerja. Adapun pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Saputra dan Sudharma, 2017; Retnosari, 2017). Namun demikian berdasarkan hasil penelitian Pramesti, dkk. (2017) menjelaskan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan masih terdapat gap penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut oleh peneliti.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah faktor internal karyawan yang berupa faktor psikologis (Heriyana, 2020) . As'ad (2012) mendefinisikan faktor psikologis merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi ketentraman dalam bekerja sikap terhadap kerja , bakat dan keterampilan. Hardati (2018) menyatakan bahwa semakin baik kondisi psikologis karyawan terkait pekerjaannya maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan.

Adapun pengaruh faktor psikologis terhadap kepuasan kerja karyawan didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa faktor psikologis berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Saad dkk., 2020; Heriyana, 2020). Namun demikian berdasarkan hasil penelitian Tino (2021) menjelaskan bahwa faktor psikologis tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan masih terdapat gap penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut oleh peneliti.

Penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan ini akan dilakukan di sektor pariwisata yakni pada objek wisata Puri Mataram. Hal ini dikarenakan Obyek wisata Puri Mataram adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata memiliki tujuan untuk memuaskan pengguna jasanya sehingga diperlukan adanya dukungan yang kuat dari seluruh karyawan yang terlibat dalam penghantaran jasa tersebut, agar karyawan dapat menghantarkan jasa

pariwisata dengan baik maka obyek wisata Puri Mataram juga memberikan perhatian yang besar pada karyawan termasuk dalam upaya untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan.

Objek wisata Puri Mataram berlokasi di Jl. PJKA, Drono Tridadi, Sleman, Yogyakarta. Puri Mataram didirikan pada tahun 2017 mulai dibangun tahun 2018 dengan luas tanah 4,5 Hektar, dibangun diatas tanah kas melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). Objek wisata Puri Mataram mengelola 3 jenis usaha yaitu wahana wisata, resto dan cafe. Objek wisata Puri Mataram langsung dikelola oleh BUMDes Tridadi Makmur dengan pemberdayaan masyarakat sekitar yang didukung dengan tenaga profesional. Objek wisata Puri Mataram memperkerjakan 53 karyawan dengan posisi: staff administrasi 4 orang, keuangan 4 orang, marketing 4 orang, sarana prasarana 9 orang, wahana wisata 9 orang, resto 17 orang dan cafe 6 orang.

Berdasarkan hasil meta analisis yang menunjukkan bahwa masih adanya gap penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, dan dikarenakan di obyek wisata Puri Mataram selaku perusahaan milik BUMDes lebih memprioritaskan karyawan yang berasal dari lingkungan sekitar Desa Tridadi yaitu sebanyak 32 karyawan dan sisanya daerah lingkungan sekitar, maka memungkinkan karyawan sudah saling mengenal sehingga kurangnya profesionalisme dalam bekerja dan lingkungan kerja yang luas sehingga terdapat jarak komunikasi antar satu bagian dengan bagian lainnya, serta berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh

perusahaan maka dalam penelitian ini akan dikaji secara lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian penelitian ini mengangkat judul **Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja dan Faktor Psikologis Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Objek Wisata Puri Mataram.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan objek wisata Puri Mataram?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan objek wisata Puri Mataram?
3. Apakah faktor psikologis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan objek wisata Puri Mataram?
4. Apakah budaya organisasi, lingkungan kerja dan faktor psikologis secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan objek wisata Puri Mataram?
5. Diantara variabel budaya organisasi, lingkungan kerja dan faktor psikologis manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan objek wisata Puri Mataram?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan objek wisata Puri Mataram.
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan objek wisata Puri Mataram.
3. Untuk menganalisis pengaruh faktor psikologis terhadap kepuasan kerja karyawan objek wisata Puri Mataram.
4. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi, lingkungan kerja dan faktor psikologis secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan objek wisata Puri Mataram.
5. Untuk menganalisis diantara variabel budaya organisasi, lingkungan kerja dan faktor psikologis manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan objek wisata Puri Mataram.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil uji secara empiris untuk membuktikan adanya pengaruh budaya organisasi, lingkungan kerja dan faktor psikologis terhadap kepuasan kerja karyawan sehingga dapat memperkuat dasar teori yang ada. Disamping itu hasil pengujian empiris ini diharapkan dapat mendukung hasil-hasil penelitian sebelumnya.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat topik penelitian di bidang SDM khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

Penelitian ini dapat juga digunakan sebagai referensi dan bahan pertimbangan pihak manajemen objek wisata Puri Mataram dalam menerapkan kebijakan dibidang SDM khususnya dalam upaya penciptaan kepuasan kerja karyawan dengan memperhatikan faktor budaya organisasi, lingkungan kerja dan faktor psikologis.