

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya harus merasakan kepuasan kerja. Dengan memiliki kepuasan kerja, maka akan dapat memberikan rasa senang dan gembira ketika melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja juga akan mendorong seseorang untuk bekerja dengan semangat sehingga pada akhirnya akan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pencapaian tujuan perusahaan.

Tetapi fenomena yang ada saat ini, banyak perusahaan yang belum mampu memberikan tingkat kepuasan kerja dari karyawannya. Indikasi yang dapat dilihat apakah karyawan sebuah perusahaan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang baik diantaranya adalah: *turn over* karyawan yang rendah, kinerja karyawan yang terus meningkat, tingkat kehadiran karyawan yang baik, kedisiplinan karyawan yang tinggi, dan lain sebagainya.

Hotel Santika Premiere Gubeng yang berlokasi di Jl. Raya Gubeng No. 54 memulai beroperasi tanggal 23 November 2013 dan melakukan peresmian grand opening pada tanggal 22 Januari 2014, merupakan hotel ke 4 di Surabaya yang dikelola jaringan Santika Indonesia Hotels & Resorts, setelah sebelumnya sudah ada Hotel Santika Pandegiling, Hotel Santika Jemursari, dan Amaris Hotel Embong Malang Surabaya. Hotel Santika Premiere Gubeng memiliki 232 kamar dengan fasilitas seperti *Ballroom, meeting room, restaurant, lobby launge, swimming pool, fitness* dan *spa*, serta fasilitas pendukung lainnya.

Sebagai salah satu jaringan hotel yang besar di Indonesia saat ini, Hotel Santika Premiere Gubeng harus mampu bersaing di tengah ketatnya kompetisi bisnis hotel khususnya di Surabaya. Kunci utama untuk dapat memiliki daya saing

yang baik adalah bagaimana pihak manajemen Hotel Santika Premiere Gubeng dapat terus meningkatkan kepuasan dari para tamu (*customer*) hotel tersebut. Jika *customer* memiliki tingkat kepuasan yang baik, maka mereka akan loyal untuk mempergunakan jasa yang ditawarkan oleh Hotel Santika Premiere Gubeng, sehingga semakin banyak *customer* yang merasa puas dengan pelayanan yang ditawarkan, maka hotel tersebut akan memiliki daya saing yang baik.

Upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dari *customer* hotel, adalah dengan terlebih dahulu meningkatkan kepuasan dari karyawan. Karyawan sebagai pihak yang paling berpengaruh dalam menciptakan tingkat kepuasan *customer* hotel harus terlebih dahulu memiliki tingkat kepuasan kerja. Dengan dimilikinya tingkat kepuasan kerja, maka karyawan akan cenderung memiliki semangat kerja yang baik dan pada akhirnya mereka juga akan memberikan kinerja yang baik pula.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Handoko dalam Sutrisno, 2019:75). Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja, tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku yang pada akhirnya akan menimbulkan frustrasi. Sebaliknya, karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Sutrisno, 2019:75). Dengan memiliki tingkat kepuasan kerja yang baik, maka karyawan akan cenderung memiliki sikap positif terhadap semua yang terjadi pada lingkungan pekerjaannya. Terlebih bekerja di sektor jasa perhotelan yang menuntut setiap karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamunya.

Kepuasan kerja bisa tercipta karena beberapa faktor. Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk menguji faktor apa saja yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja. Diantaranya adalah: 1) Aruan dan Fakhri (2015) dan Agbozo (2017) menyebutkan bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja; 2) Dwijayanti dan Dewi (2015) dan Fauzi (2017) menyebutkan bahwa kompensasi dan lingkungan kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja; 3) Dariyo (2016) menyebutkan bahwa *self awareness* dan *self ego* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan atas sumbangan kepada perusahaan, termasuk di dalamnya adalah gaji, pemberian tunjangan, fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati karyawan baik yang berupa uang maupun bukan uang (Wahjono dalam Septerina dan Irawati, 2018:15). Dengan semakin baiknya sistem kompensasi yang dijalankan oleh perusahaan, akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawannya, begitu pula sebaliknya. Pemberian kompensasi pada prinsipnya merupakan hasil penjualan tenaga karyawan terhadap perusahaan. Para karyawan telah memberikan segala kemampuan kerjanya kepada perusahaan, maka perusahaan sewajarnya menghargai jerih payah karyawan itu dengan memberikan balas jasa yang setimpal (Hamali, 2016:78).

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaannya yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan karyawan tersebut. Lingkungan kerja meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada dalam perusahaan atau organisasi (Sutrisno dalam Aruan dan Fakhri, 2015:144). Dengan semakin baiknya lingkungan kerja yang disediakan oleh

perusahaan, maka kepuasan kerja karyawan juga akan semakin tinggi. Kesan yang nyaman akan lingkungan kerja dapat mengurangi rasa kejenuhan dan kebosanan dalam bekerja. Kenyamanan tersebut tentunya akan berdampak pada peningkatan motivasi dan menghasilkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, ketidaknyamanan dari lingkungan kerja yang dialami oleh karyawan bisa berakibat fatal yaitu menurunnya motivasi kerja karyawan itu sendiri dan menghasilkan ketidakpuasan kerja karyawan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam bekerja (Aruan dan Fakhri, 2015:144).

Self awareness adalah kesadaran diri seseorang yang mampu memahami, menerima, dan mengelola seluruh potensi untuk pengembangan hidup di masa depan (Goleman dalam Dariyo, 2016:257). *Self awareness* atau kesadaran diri merupakan wawasan ke dalam atau wawasan ke luar mengenai alasan-alasan dari tingkah laku sendiri atau pemahaman diri sendiri, *self awareness* menjadi bahan baku yang penting untuk menunjukkan kejelasan dan pemahaman tentang perilaku seseorang, *self awareness* juga merupakan sesuatu yang bisa memungkinkan orang lain mampu mengamati dirinya sendiri maupun membedakan dirinya sendiri dengan orang lain, serta memungkinkan orang lain mampu menempatkan diri dari suatu waktu atau keadaan (Maharani dan Mustika, 2016: 20). Semakin tinggi karyawan memiliki *self awareness*, maka mereka akan memiliki tingkat kepuasan yang semakin tinggi juga. Begitu pula sebaliknya, apabila karyawan memiliki tingkat *self awareness* yang rendah, maka tingkat kepuasannya juga akan semakin rendah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya. Penulis menetapkan variabel yang akan diuji adalah kompensasi, lingkungan kerja, dan *self awareness* untuk kemudian nantinya dianalisa mengenai seberapa besar

pengaruh dari variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Premiere Gubeng di Surabaya. Untuk itu, penulis menetapkan judul penelitian ini yaitu: **“Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan *Self Awareness* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menetapkan rumusan masalah yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan *Self Awareness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya?
2. Apakah Kompensasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya?
3. Apakah Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya?
4. Apakah *Self Awareness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penulis menetapkan tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan *Self Awareness* secara simultan terhadap Kepuasan Kerja karyawan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.
2. Untuk menguji pengaruh Kompensasi secara parsial terhadap Kepuasan Kerja karyawan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.

3. Untuk menguji pengaruh Lingkungan Kerja secara parsial terhadap Kepuasan Kerja karyawan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.
4. Untuk menguji pengaruh *Self Awareness* secara parsial terhadap Kepuasan Kerja karyawan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapan penulis dengan dilakukannya penelitian ini akan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yang antara lain sebagai berikut:

1. Aspek akademis

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis sendiri dalam mengembangkan ilmu serta wawasan penulis, serta sebagai bahan studi kasus dari teori-teori yang telah penulis pelajari selama ini pada saat menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mahardhika Surabaya. Penulis juga berharap bahwa penelitian ini juga memberikan manfaat bagi para akademisi lainnya di lingkungan kampus STIE Mahardhika Surabaya khususnya yang terkait dengan bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kontribusi yang antara lain dapat menambah bahan bacaan di lingkungan kampus STIE Mahardhika Surabaya, serta dapat menjadi bahan referensi bagi para peneliti lainnya yang tertarik untuk melakukan penelitian pada bidang yang sama.

3. Aspek praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran serta masukan yang membangun khususnya bagi pihak manajemen Hotel Santika

Premiere Gubeng untuk mengambil langkah-langkah strategis guna meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Peningkatan kepuasan kerja karyawan bisa dilakukan melalui berbagai upaya perbaikan dalam pengelolaan karyawan melalui penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia yang baik.