

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang peran penting dalam keberhasilan instansi. Pengelolaan SDM yang baik merupakan kunci sukses tercapainya tujuan instansi. Untuk menilai kualitas dari SDM yang ada dapat di ukur dari kinerja pegawai. Hasil kerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai seseorang dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan. Di dalam suatu organisasi seringkali menghasilkan kualitas kerja yang berbeda-beda setiap individu. Adanya perbedaan tersebut di sebabkan oleh beberapa faktor. Dalam suatu organisasi seringkali hanya menuntut kinerja yang tinggi pada para pegawai, tanpa melihat faktor-faktor yang mempengaruhi. Padahal faktor mendasar dalam menunjang kinerja harus di lakukan juga demi meningkatnya kinerja.

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dalam jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Hal ini berarti tingkat kepuasan pada pekerjaan menjadi tolak ukur seseorang dalam melakukan pekerjaan tersebut, kepuasan seseorang akan sangat berpengaruh pada setiap kegiatan yang dilakukan pekerjaan akan semakin membaik apabila karyawan merasa puas.

Menurut Afandi (2018 :73) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka.

Menurut (Hasibuan, 2019) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional dalam diri karyawan seperti menyukai atau mencintai pekerjaannya.

Menurut Edy Sutrisno (2019 :74) Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sukses tidaknya suatu organisasi sangat tergantung dengan tenaga kerja organisasi dan kinerja dari karyawan perusahaan tersebut (Yuniari dan Waisnawini, 2009).

Menurut Sardiman (2006 :73) motivasi merupakan perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya filing dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan.

Menurut Wibowo (2016) Mengungkapkan bahwa motivasi adalah keinginan untuk bertindak, motivasi harus diinjeksi dari luar dari luar tetapi sekrang semakin dipahami bahwa setiap orang termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda.

Menurut Robbins dan Judge (2017) Motivasi ialah suatu proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan individu agar mencapai tujuannya.

Komunikasi adalah suatu proses interaksi manusia yang saling memengaruhi satu sama lain baik sengaja maupun tidak sengaja dan tidak terbatas pada bentuk

komunikasi verbal namun juga pada nonverbal seperti ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi (Wiryanto, 2004: 7).

Menurut Agus M. Hardjana (2016 :15) Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan. Menurut Deddy Mulyana (2015 :11) komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Stres Kerja Menurut Nusran (2019 :72) definisi stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan, lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol.

Menurut wijono (2010:144) menjelaskan bahwa stres kerja merupakan umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap target organisasi.

Menurut Mangkunegara (2017), stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres ini tampak dari symptom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Pada bagian ini juga ditemukan beberapa peneliti terdahulu yang melakukan penelitian yang sama yaitu :

Peneliti terdahulu dilakukan oleh Rika Fatmala dan Hepiana Patmarina (2023) yang berjudul pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap

Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Batiqa Bandar Lampung. Hal ini dibuktikan pada tabel di atas menunjukkan nilai F hitung (12,221) > nilai Ftabel (3,24) dengan nilai signifikan $0,032 < \alpha (0,05)$. Hasil uji determinasi pada Tabel 7 menunjukkan nilai R Square sebesar 0,424. Hal ini berarti bahwa terjadinya korelasi hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen yaitu $R = 42,4\%$.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh (Purwandani, 2020) mengungkapkan bahwa Variabel motivasi, komunikasi dan stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini terbukti dengan nilai signifikansi untuk variabel tersebut $< 0,05$, komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini terbukti dengan nilai signifikansi untuk variabel tersebut $< 0,05$.

Hotel On The Rock Kupang adalah salah satu hotel yang bergerak dibidang jasa akomodasi atau penginapan dimana para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, minuman serta fasilitas lainnya. Motivasi kerja karyawan pada Hotel On The Rock dianggap agak bermasalah, yang bisa diamati dari adanya karyawan yang berperilaku kurang disiplin seperti proses pelayanan atas service konsumen berkesan lamban serta hal yang serupa bisa dilihat dari perilaku karyawannya ditiap keluhan dari konsumennya terkait tidak sesuainya layanan yang didapatkan dengan yang diharapkan karena karyawan tidak melakukan pekerjaan dengan sigap dan cepat.

Terkait komunikasi yang ada pada Hotel On Th Rock dengan adanya komunikasi yang baik maka akan dapat membangun atau menjalin hubungan yang harmonis antara karyawan dengan karyawan, dan karyawan dengan pihak manajemen, meningkatkan kesetiakawanan, dan loyalitas antara sesama karyawan dalam satu lingkungan kerja, meningkatkan Kerjasama antar karyawan, meningkatkan disiplin, membuat kesan yang baik tentang hotel sehingga suatu saat tamu akan kembali menginap di hotel.

Lalu terkait stres kerja yaitu dimana biasanya terjadi saat karyawannya dilimpahkan beban kerja yang tak sesuai dengan tugasnya serta manager juga cukup sering menekankan bawahan hingga menambah beban karyawannya. Ketidak seimbangannya diantara beban kerjanya serta upah yang di peroleh, atasannya tak terlalu memberikan penghargaan atas pekerjaan karyawannya serta munculnya rasa khawatir terkait diberhentikan disaat kurangnya pemberian pekerjaan. Stres kerja pada karyawan ini menimbulkan turunnya kesehatan tiap karyawannya yang mengakibatkan tidak bisa hadir bekerja.

Tabel 1.1. DATA KEPUASAN KERJA KARYAWAN BERDASARKAN TUGAS
DI HOTEL ON THE ROCK KUPANG 2023.

Uraian Tugas	Keterangan	Jumlah Orang	Target (%)	Realisasi /tahun (%)
<i>Room attendend</i>	Bertugas untuk petugas section yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan kamar-kamar tamu.	6	100	95
<i>Waitters</i>	Bertugas untuk menyapa tamu, mencatat pesanannya, dan memastikan adanya komunikasi yang lancar antara tamu di area makan dengan orang-orang yang bekerja di dapur.	3	100	95
<i>Captain</i>	Bertugas untuk mengawasi staf pelayan dan layanan makanan di restoran hotel mewah.	2	95	85
<i>Security</i>	Bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban di hotel.	4	100	90
<i>Publik area</i>	Bertugas untuk menangani semua urusan mengenai kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan, semua area umum yang berpengaruh terhadap ketertarikan tamu untuk memakai jasa di dalam hotel.	2	100	90

<i>FDA</i>	Bertugas untuk melayani transaksi check in dan check out tamu hotel dan menerima pembayaran dari tamu.	4	100	90
<i>Civil Enggining</i>	Bertugas sebagai ahli konstruksi, manajer konstruksi, analis kontrol kualitas, manajer kontrol kualitas, penyedia properti, ahli infrastruktur bandara, serta ahli infrastruktur.	5	85	75
<i>Sales Manager</i>	Bertugas untuk mengawasi dan mengatur tim untuk dapat mencapai target, selain itu memberikan bimbingan kepada tim penjualan dalam hal mengoptimalkan kegiatan penjualan yang berorientasi pada hasil.	2	85	70
<i>Supervicior</i>	Bertugas untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya di bawah arahan jabatan manager.	3	100	90
Income audit	Bertugas dalam melakukan pengecekan dan evaluasi terhadap revenue yang ditelah diperoleh dalam satu hari.	1	100	90
Chef	Bertugas dalam menentukan kualitas standar makanan dalam segi rasa, presentasi menu makanan, dan juga harga jual.	4	85	80
Sales exsekutif	Bertugas untuk Mengenalkan produk barang atau jasa. Memenuhi target bulanan dan tahunan. Berkomunikasi dan bernegosiasi	1	100	95

	dengan klien dan calon klien.			
Konciierge	Bertugas dalam melayani permintaan dan pertanyaan dari tamu, terutama yang tidak bisa dijawab oleh staf hotel lain.	1	100	85
Airport representatif	memiliki tanggung jawab untuk menjemput tamu dari bandara serta mengantarkan kembali tamu ke bandara sesuai dengan standar hotel tersebut.	1	100	95
Ar Kolektor	Bertugas Melakukan penyetoran hasil penagihan baik melalui kasir cabang atau Online Payment atau langsung setor ke Bank.	1	100	95
Steward	Bertugas mengurus alat-alat yang ada di kitchen, bar, restoran dan banquet pada suatu hotel termasuk untuk kebersihan kitchen.	1	95	85
Hr admind	Mengelola berbagai urusan kepegawaian.	1	100	90
Bell driver	Bertugas mengantar dan menjemput tamu hotel ke tempat tujuan.	1	100	90
Cook helper	Bertugas dalam membantu dalam persiapan bahan makanan.	1	100	90
Pastry	Bertugas menyiapkan hidangan, menciptakan resep baru, mengelola stok	1	85	75

	bahan, memelihara peralatan, membimbing staf, dan memastikan kepatuhan terhadap standar.			
Admin pachasing	Bertanggung jawab pada suatu proses pencarian sumber dan pemesanan barang atau jasa untuk membantu fungsi produksi dalam kegiatan produksinya.	1	85	70
Resto&lounge coordinator	Bertugas membantu manajer hotel dalam menjalankan tugas sehari-hari.	1	100	90
Staff IT	Bertanggung jawab dalam pengembangan sistem jaringan, peningkatan dan evaluasi terhadap objek komputer, instalasi, dan software.	1	100	90
Assistant manager	Mengarahkan usaha yang bertujuan membantu organisasi dalam mencapai sasarannya	1	85	80
Gardenner	Mempunyai tanggung jawab untuk memelihara tanaman-tanaman baik di dalam atau pun diluar hotel.	1	100	95
Manager	Tugas manajer yang paling pokok adalah memimpin, mengarahkan, dan mengawasi staf untuk bekerja sama mencapai tujuan.	1	100	90

Eksekutif sekretaris	Bertugas menerima surat masuk, surat keluar, mendokumentasikan surat, menerima tamu , mempersiapkan rapat dan perlengkapan yang di perlukan serta mempersiapkan dokumen dan perjalanan dinas pimpinan.	1	100	95
Storekeeper	Berperan membina kartu stock dan melaksanakan administrasi gudang, menyiapkan permintaan pembelian, menyimpan arsip	1	100	95
Jumlah		56		

Sumber: HRD Hotel On The Rock, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat 28 tugas atau bagian yang ada di hotel on the rock Kupang, dengan jumlah karyawan terbanyak berada pada bidang *Room Attendend* yaitu berjumlah 6 orang karyawan. Dan berdasarkan tabel ini dapat juga dilihat dengan jelas bahwa target yang ingin dicapai oleh hotel on the rock sejalan dengan realisasi tersebut. Maka dengan ini penulis ingin meneliti lebih dalam mengenai kepuasan kerja karyawan melalui motivasi, komunikasi dan stres kerja pada karyawan hotel on the rock Kupang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis ingin melakukan penelitian tentang **“ANALISIS PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOTEL ON THE ROCK KUPANG”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah penelitian adalah Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel On The Rock Kupang.

1.3. Persoalan Penelitian

- 1) Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel On The Rock Kupang?
- 2) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel On The Rock Kupang?
- 3) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel On The Rock Kupang?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel On The Rock kupang.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel On The Rock Kupang.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh Stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel On The Rock Kupang.

1.4.2 Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Manfaat akademis

Di harapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya kepuasan karyawan pada setiap pekerjaan yang ada di Hotel On The Rock Kupang.

2) Manfaat Praktis

Dapat menambah pengetahuan penulis khususnya dalam bidang analisis pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel On The Rock Kupang.