# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan dunia usaha di tanah air mengalami perkembangan pesat. Dengan pertumbuhan dunia usaha yang semakin maju tentunya memerlukan suatu pengolahan yang baik agar usaha yang dijalankan dapat bertahan dan berkembang. Apa yang dikelola bukan hanya meliputi hal-hal yang bersifat material tetapi juga yang bersifat non material seperti manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut. Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang cukup rumit pengelolaannya. Dengan menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam. Disamping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha ataupun para wisatawan pada waktu melakukan perjalanan untuk menggunjungi daerah-daerah tujuan wisata, dan membutuhkan tempat untuk menginap, makan dan minum serta hiburan.

Masing-masing pengusaha perhotelan seakan dipacu untuk berlomba dalam menunjukkan dan meningkatkan layanannya terhadap para konsumen dengan tujuan konsumen dapat terikat menjadi pelanggannya. Hampir semua General Manager (GM) dan jajaran pelaksana perhotelan berusaha memberikan layanan yang seoptimal mungkin sekaligus meningkatkan pelayanan yang akan dinikmati oleh para konsumen. Peningkatan status hotel merupakan bagian dari upaya peningkatan pelayanan hotel terhadap konsumennya, serta lengkapnya fasilitas yang ada, pelayanan yang cepat dan ramah serta suasana hotel yang nyaman.

Karyawan merupakan aset berharga yang dimiliki sebuah perusahaan, karena karyawanlah yang mengoperasikan seluruh faktor produksi yang dimiliki oleh perusahaan, antara lain mesin, modal, material, dan juga metode. Dalam menjalankan pekerjaannya, karyawan memiliki keinginan untuk mencapai kepuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja dipandang sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relative, yang berbeda dari pemikiran objektif dan keinginan perilaku.Karena perasaan terkait dengan sikap seseorang. Maka kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai sebuah sikap karyawan yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi dimana mereka bekerja.

Menurut Hasibuan (2010:43), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaanya. Sikap ni dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Adapun indikator-indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2010:45) antara lain: (1) Kesetiaan, penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaanya, jabatanya, dan organisasi. Kesetian ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun diluar pekerjaan dari ronrongan orang yang tidak bertanggung jawab. (2) Kemampuan, Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaanya. (3) Kejujuran, Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain. (4) Kreatifitas, Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaanya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik. (5) Kepemimpinan, penilai menilai kemampuan untuk memimpin, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahanya untuk bekerja secara efektif. (6) Tingkat Gaji, Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas. (7). Kompensasi tidak langsung, Penilai menilai pemberian balas jasa atau imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seorang kepada perusahaan. (8) Lingkungan Kerja, Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

Dampak positif ketika karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi maka karyawan akan bersikap jujur, mengerjakan pekerjaanya dengan senang hati, mengikuti peraturan perusahaan yang ditetapkan sehingga bekerja dengan prosedur dan aturan sesuai dengan pekerjaanya, memiliki hubungan baik dengan sesame karyawan maupun atasan. Sedangkan dampak negative ketika karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja rendah yaitu bisa dengan mengekspresikan ketidakpuasnya dengan cara keluar dari perusahaan, serta tidak menunjukan loyalitas terhadap perusahaan. Sesorang yang kepuasan kerjanya belum terpenuhi tidak bisa mencapai kematangan psikologis, dan menyebabkan frustasi dan semangat kerjanya menurun dan berpikir bahwa seorang yang tidak mendapatkan pekerjaan yang memuaskan akan jarang

mempunyai kehidupan yang memuaskan. Bahwa rendahnya kepuasan kerja dimanifestasikan dalam bentuk perlambanan kerja, mangkir, kelalaian, rendahnya prestasi, dan masalah disiplin karyawan lainya. Hotel Familie 2 ini merupakan salah satu perusahaan yang sadar bahwa karyawan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan, oleh karena itu perusahaan selalu berupaya untuk meningkatkan kepuasan kerja bagi semua karyawanya.

Hotel Familie 2 adalah salah satu hotel berbintang satu yang berada di Metro, Lampung. Hotel ini berlokasi sangat strategis yaitu pusat Kota Metro Lampung, mudah dijangkau dari tempat hiburan, perbelanjaan. Hotel Familie 2 Metro di Kota Lampung memiliki fasilitas dan layanan yang baik. Eksterior bangunan berlantai enam yang bernuansa modern dengan arsitektur tradisional. Terdapat berbagai macam departemen yang memiliki tanggung jawab dan tugas pada Hotel Familie 2 di Kota Metro, dimana masing-masing departemen saling berhubungan dan bekerjasama untuk meningkatkan kualitas dan kemajuan hotel. Departemen-departemen tersebut meliputi:Departemen Eksekutif Kantor, Departemen Front Office, Departemen Penjualan dan Pemasaran, Departemen HRD (EDR), Departemen Akuntansi, Departemen Teknik, Departemen Rumah Tangga, Departemen Binatu, dan Departemen Keamanan.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui adanya karyawan yang melanggar aturan kedisiplinan, adanya keluhan-keluhan karyawan antara lain: permasalahan cuti, karir yang dirasakan tidak berkembang pihak manajemen meminta perbaikan kinerja kepada karyawan, karyawan merasa tidak ada penghargaan yang diberikan kepadanya, prestasi karyawan yang menurun. Kemampuan kerja karyawan pada Hotel Familie dari tahun ketahun menurun. Menurut kepala Manajer Umum Hotel Familie masalah kemampuan kerja karyawan bukan hanya rata-rata prestasi kerja karyawan yang turun tetapi juga target penyelesaian pekerjaan, hasil kerja yang kurang dari standar perusahaan. Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan kerja karyawan pada Hotel familie 2 Metro, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan pada Hotel familie 2 Metro. Berdasarkan uraian diatas maka penulis menetapkan judul " **Analisis Kepuasan Kerja Karyawan dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel Familie 2 Kota Metro"**

## B. Identifikasi Masalah

1. Pelanggaran Aturan kedisiplinan oleh karyawan
2. Karir yang tidak berkembang dan tidak ada penghargaan yang diberikan kepada karyawan
3. Prestasi karyawan yang menurun dimana target penyelesaian pekerjaan, hasil kerja yang kurang dari standar perusahaan
4. Kemampuan kerja karyawan pada Hotel Familie dari tahun ketahun menurun.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel Familie 2 Kota Metro?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan pada Hotel familie 2 Metro?
3. Bagaimanakah kepuasan kerja karyawan Hotel Familie 2 Kota Metro?

## D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan kerja karyawan pada Hotel familie 2 Metro
2. untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan pada Hotel familie 2 Metro.
3. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan Hotel Familie 2 Kota Metro

## E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan untuk menambah pengetahuan, pengalaman dan memperluas kemampuan ilmu yang berhubungan dengan Kepuasan Kerja karyawan dan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.
2. Bagi Hotel

   Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan, sumbangan pengetahuan dan informasi mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang ada di Hotel Familie 2 Metro guna meningkatkan tujuan dari Hotel tercapai.

3. Bagi Perguruan tinggi

   Penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kepustakaan untuk peneliti selanjutnya.