

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Bali merupakan destinasi wisata andalan yang ada di Indonesia yang luasnya mencapai 5.636,66 km, dengan jumlah penduduk 3,89 juta orang yang terbagi di dalam 9 kabupaten (sumber bps.go.id) yang ada di Bali yang mana di masing masing wilayah memiliki destinasi wisata unggulan. Tentunya masyarakat Bali yang masih berpegang teguh pada adat dan istiadat, tentunya juga dengan di imbangi dengan keragaman agama dan budayanya juga merupakan salah satu ciri khas daerah ini yang menjadi daya tarik wisatawan lokal dan asing.

Wisatawan yang datang ke Bali dari tahun ke tahun selalu mengalami kenaikan baik itu turis domestik maupun turis asing, tentunya ini akan sangat menguntungkan bagi seluruh elemen masyarakat dan juga tentunya menambah devisa untuk pemasukan negara, kunjungan wisatawan apabila dirinci menurut triwulan satu cenderung lebih rendah dibandingkan triwulan selanjutnya. Sementara itu, biasanya kunjungan menjelang akhir tahun meningkat di triwulan 3 dan 4, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.1: Data wisatawan asing

Sumber: <https://bps.go.id>

Dapat dilihat bahwa, dari tahun 2015 – 2019 jumlah wisatawan asing di provinsi Bali juga meningkat, dari data diatas terlihat bahwa di triwulan ketiga pada tahun 2019 merupakan jumlah tertinggi wisatawan asing datang ke Bali, dengan banyak nya wisatawan asing yang datang ke Bali juga tentu membantu pergerakan perekonomian di Provinsi Bali.

Selain itu jumlah wisatawan ini belum di tambah dengan wisatawan lokal yang berkunjung ke Bali, namun penulis disini akan konsen pada pelaku usaha di bidang perhotelan yang ada di Bali, melihat dari sisi perhotelan penulis mendapatkan data sebagai berikut :

Tabel 1.1: Data tamu hotel

Bulan	Kelas Hotel											
	Bintang 5		Bintang 4		Bintang 3		Bintang 2		Bintang 1		Seluruh Kelas	
	AS	D	AS	D	AS	D	AS	D	AS	D	AS	D
Januari	86,45	13,55	68,32	31,68	51,75	48,25	57,38	42,62	79,82	20,18	73,38	26,62
Pebruari	84,85	15,15	71,86	28,14	50,24	49,76	59,42	40,58	93,6	6,4	74,8	25,2
Maret	82,62	17,38	66,39	33,61	58,34	41,66	55	45	77,93	22,07	70,87	29,13
April	83,92	16,08	73,39	26,61	57,1	42,9	46,77	53,23	91,35	8,65	72,63	27,37
Mei	88,99	11,01	78,31	21,69	67,61	32,39	70	30	92,66	7,34	81,04	18,96
Juni	77,16	22,84	68,14	31,86	55,32	44,68	49,2	50,8	87,86	12,14	67,91	32,09
Juli	82,94	17,06	73,31	26,69	61,2	38,8	60,46	39,54	87,06	12,94	74,45	25,55
Agustus	82,18	17,82	77,15	22,85	63,65	36,35	57,99	42,01	79,65	20,35	75,3	24,7
September	87,88	12,12	74,64	25,36	59,06	40,94	56,37	43,63	84,34	15,66	77,7	22,3
Oktober	83,97	16,03	70,21	29,79	58,56	41,44	55,75	44,25	75,27	24,73	72,62	27,38
November	77,25	22,75	68,08	31,92	57,72	42,28	58,36	41,64	86	14	69,8	30,2
Desember	77,85	22,15	65,07	34,93	54,72	45,28	48,33	51,67	69,93	30,07	66,57	33,43
Jumlah:												
2019	83,13	16,87	71,24	28,76	57,94	42,06	55,84	44,16	84	16	73,08	26,92
2018	80,94	19,06	66,84	33,16	53,62	46,38	45,9	54,1	84,57	15,43	64,23	35,77
2016	85,7	14,3	71,71	28,29	58,39	41,61	45,56	54,44	68,09	31,91	72,16	27,84
2015	81,01	18,99	67,96	32,04	57,2	42,8	37,4	62,6	72,34	27,66	68,67	31,33
2014	70,8	29,2	73,91	26,09	63,73	36,27	52,64	47,36	58,62	41,38	69,4	30,6

Sumber: <https://bps.go.id>

Ket: AS= Asing, D= Domestik

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa wisatawan asing masih mendominasi untuk kunjungan wisata di Bali, tentu melihat hal ini daya tarik wisata Bali di mata internasional masih dianggap sangat diminati.

Selain itu bila melihat dari sebaran hotel yang tumbuh di Bali cukup banyak dan hamper di tiap kabupaten di Bali terdapat hotel di dalamnya, dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 1.2: Jumlah hotel di tiap kabupaten

Kabupaten/Kota	2017						2018						2019					
	Jumlah Hotel Bintang						Jumlah Hotel Bintang						Jumlah Hotel Bintang					
	*5	*4	*3	*2	*1	Seluruh Kelas	*5	*4	*3	*2	*1	Seluruh Kelas	*5	*4	*3	*2	*1	Seluruh Kelas
Kab. Jembrana	0	1	3	1	0	5	0	1	3	1	0	5	0	1	3	1	0	5
Kab. Tabanan	2	1	2	0	0	5	2	1	2	0	0	5	2	1	2	0	0	5
Kab. Badung	58	123	190	57	15	443	58	123	190	57	15	443	62	118	158	48	8	394
Kab. Gianyar	6	4	7	3	4	24	6	4	7	3	4	24	6	10	4	1	2	23
Kab. Klungkung	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	2	2
Kab. Bangli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kab. Karangasem	1	4	2	1	0	8	1	4	2	1	0	8	0	4	3	1	0	8
Kab. Buleleng	2	4	9	2	0	17	2	4	9	2	0	17	2	4	11	3	0	20
Kota Denpasar	4	7	16	15	4	46	4	7	16	15	4	46	6	6	15	18	5	50
Provinsi Bali	73	144	229	79	26	551	73	144	229	79	26	551	78	144	196	72	17	507

Sumber : Badan Pusat Statistik

Melihat dari data diatas, dapat dilihat sebaran hotel yang ada di Bali sangat banyak dan tersebar dimanapun, artinya setiap wisatawan asing maupun domestik, tidak perlu lagi khawatir untuk bermalam di Bali yang mana sebagai destinasi wisata unggulan yang dimiliki Indonesia, selain itu persaingan ini tentulah sangat ketat, ditambah lagi dengan tantangan pandemi Covid-19 ini akan berpengaruh pada operasional *management* hotel ABC, yang harus mengefisienkan seluruh komposit operasional hotel mulai dari karyawan, pendapatan dan operasional hotel ABC, untuk hal tersebut Hotel ABC tidak ada pengurangan karyawan, namun adanya pengurangan komposisi gaji pegawai tetap di hotel ABC dan melakukan *daily worker* pada pegawai *outsourcing* yang sudah bekerja di Hotel ABC, hal ini terjadi karena dampak adanya wabah virus Covid-

19 ini. Pada penelitian ini kami akan fokus pada Hotel bintang 4 di Bali, yang merupakan Hotel yang setara dengan Hotel ABC yang akan menjadi pembahasan penelitian penulis saat ini.

Kepuasan kerja yang di dapat dari Hotel ABC ini dilihat dari budaya organisasi atau kebiasaannya yaitu ketika karyawan mencapai kerjanya dengan optimal sesuai dengan waktu yang diberikan oleh atasan dan pada saat karyawan menjalankan tugasnya karyawan akan diberikan reward sebagai motivasi agar kerjanya lebih semangat dan punya kepuasan sendiri pada karyawan itu, sehingga karyawan akan melaksanakan kewajibannya dengan nyaman sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dengan masing-masing karyawan. Berikut ini adalah uraian data karyawan yang ada pada Hotel ABC sesuai dengan bidang masing-masing yaitu :

Tabel 1.3: Data dan Jumlah karyawan Hotel ABC

No	Divisi / Bagian	Jumlah Karyawan
1	<i>Housekeeping</i>	45 orang
2	<i>Front Office</i>	28 orang
3	<i>Accounting</i>	7 orang
4	<i>Food and Beverage (Product and Service)</i>	55 orang
5	<i>Sales</i>	5 orang
Jumlah TOTAL		140 karyawan

Sumber: SDM Hotel ABC

Berdasarkan data pada tabel 1.3, maka didapatkan jumlah total keseluruhan karyawan pada Hotel ABC Tahun 2020 yaitu sebanyak 140 karyawan sesuai dengan tugas dari masing-masing bidang di atas. Bidang *Housekeeping* dapat dibagi menjadi 3 *section* yaitu *Section Public Area, Garden*

dan *Room Attendant* yang memiliki tugas menjaga kebersihan di sekitar wilayah area hotel, sesuai dengan tugas pada masing- masing *section* tersebut. Kemudian Bidang *Front Office* dapat dibagi menjadi 4 bagian yaitu *Receptionist*, *Front Office Cashier*, *Bell Boy*, dan *Reservation* yang memiliki tugas *handle* tamu yang baru *check-in* atau *check-out* dan menerima *telepon* keluar atau masuk serta menerima *bookingan* bagi tamu yang ingin menginap di hotel baik itu untuk keperluan bisnis maupun hanya liburan. *Accounting* secara umum di dalam perusahaan mempunyai fungsi untuk mengendalikan dan mengatur keluar atau masuknya pengeluaran yang dilakukan oleh perusahaan baik itu kepentingan untuk keperluan perusahaan maupun kepentingan di luar perusahaan. *Food & Beverage* dapat dibagi menjadi dua *section*, yaitu *Food & Beverage (F&B) Product* dan *Food & Beverage (F&B) Service*. Tugas dari *F&B Product* adalah membuat dan mengolah masakan atau hidangan untuk tamu yang menginap di hotel baik itu *Breakfast*, *Lunch* maupun *Dinner*. *F&B Service* mempunyai tugas yaitu menyiapkan dan menghidangkan semua makanan yang sudah jadi pada meja makan tamu yang menginap di hotel dan memberikan pelayanan yang baik bagi tamu yang sudah menginap di hotel dan menikmati hidangan yang telah disiapkan. Dan terakhir *Sales* dalam perusahaan mempunyai tanggung jawab untuk menjual dan mempromosikan produk atau jasa yang ada dalam perusahaan, agar para tamu tertarik untuk menginap di hotel.

Melandsi penjelasan diatas, peneliti sangat berkeinginan untuk melihat tingkat besaran kinerja karyawan yang di sebabkan oleh budaya organisasi dan kepuasan kerja pada Hotel ABC, bila melihat dari jumlah hotel yang tersebar di

Provinsi Bali khususnya pada hotel bintang 4, mengalami penurunan secara bertahap namun tidak secara signifikan. Penulis yakin adanya keterlibatan karyawan yang ada didalamnya yang merasa puas dengan lingkungan kerja kerjanya, yang saling menjaga satu sama lain antar karyawan.

Hal yang paling diinginkan oleh seluruh perusahaan atau organisasi adalah pencapaian kinerja yang outputnya memuaskan menurut perusahaan dan karyawan tanpa melanggar SOP (Prawirosentono, 2000), disisi lain kinerja karyawan adalah hasil kerja yang berkualitas dan kuantitas yang sudah dicapai karyawan mau dan mampu melakukan seluruh tugas yang diberikan oleh perusahaan baik yang sesuai *Job Desk* atau tidak, itulah akan muncul suatu kinerja karyawan (Mangkunegara, 2005).

Penyebab dari kinerja karyawan adalah peranan dari Budaya organisasi yang menciptakan kepuasan kerja, budaya organisasi merupakan suatu pemahaman yang menjadi suatu sistem yang diikuti oleh seluruh anggota organisasi dan akan menjadi pembeda dengan anggota diluar organisasi tersebut (Robbins dan Judge, 2008), selain itu budaya organisasi juga dapat dikatakan sebagai identitas dan jati diri dari suatu organisasi dengan pemahaman budaya organisasi dengan pengertian yang serupa.

Kualitas karyawan tentunya diukur dari pencapaian kinerja yang sudah diberikan oleh karyawan tersebut kepada perusahaannya tempat mereka bekerja, dimana kinerja karyawan merupakan suatu upaya dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut. Kinerja merupakan tingkat keberhasilan seorang karyawan dalam kurun periode yang sudah ditentukan (Rivai, 2004).

Sulistyaningsih, dkk (2012), menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Di dalam penelitian tersebut, budaya organisasi mempunyai pengaruh yang kuat dan kecenderungan turun terhadap kinerja karyawan kemungkinan disebabkan karena ketika karyawan bekerja, mereka terpengaruh budaya organisasi di instansinya. Dimana ketika budaya organisasi yang berlaku kurang memotivasi atau mendukung karyawan, maka kinerja karyawan akan menurun. Dengan demikian, perusahaan perlu menerapkan nilai-nilai serta peraturan-peraturan yang akan mempengaruhi perilaku karyawan yang mengarah pada terbentuknya kinerja karyawan yang baik.

Berdasarkan uraian dapat diketahui bahwa, adapun objek atau lokasi dari penelitian ini adalah Hotel ABC, khususnya pada bagian housekeeping. Objek yang akan diteliti merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan yang menerima jasa penginapan makan dan minum bagi tamu yang ingin menikmati liburannya ke Bali. Dalam rangka mendayagunakan Sumber Daya Manusia khususnya di lingkungan objek penelitian tidak lepas dari pembinaan yang bertujuan untuk tercapainya tujuan organisasi yang terbaik dalam operasional perusahaan dan tercapainya keberhasilan karyawan dalam bekerja. Namun demikian, kondisi yang terjadi di objek penelitian dalam kenyataan ada beberapa permasalahan yang diidentifikasi. Berdasarkan pengamatan yang telah diamati di lapangan.

Adapun budaya organisasi yang ditunjukkan Hotel ABC adalah tradisi atau kebiasaan yang menjadi acuan pada setiap karyawan. Hal ini dilakukan oleh

karyawan itu sendiri agar pekerjaan selesai pada waktu yang telah ditentukan perusahaan. Namun dalam kenyataannya masih ada karyawan yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan sesuai dengan standar operasional prosedur dari perusahaan tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih ada karyawan yang kurang peduli akan pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada perusahaan.

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Berikut ini adalah batasan yang dibuat penulis dalam penyusunan penelitian:

1. Penelitian yang dilakukan saat ini adalah sebuah pengembangan dari penelitian yang sebelumnya, penelitian ini juga merupakan modifikasi metode penelitian sebelumnya.
2. Objek dari penelitian ini dikhususkan bagi seluruh karyawan dengan status karyawan tetap yang sudah bekerja di Hotel ABC minimal 3 tahun, penelitian ini akan mengukur kinerja karyawan melalui budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan.
3. Variabel independen yang ada dalam penelitian ini adalah budaya organisasi dan kepuasan kerja, kedua variabel tersebut dipilih karena ada dampak yang nyata kepada variabel dependen. Variabel dependennya adalah kinerja karyawan.

1.3 Identifikasi Masalah

Seiring berjalannya waktu kinerja karyawan yang terjadi dilingkungan kerja Hotel ABC belakangan ini menurun, hal ini selaras dengan efek domino dari wabah covid-19 yang sudah berlangsung hampir satu tahun ini, dengan adanya efek covid-19 ini tentu adanya pengurangan pendapatan atau penurunan tamu hotel. Dengan adanya hal tersebut tentu akan berpengaruh besar pada pendapatan dan operasional hotel ABC, selain itu dampak ini juga akan dirasakan oleh seluruh karyawan Hotel ABC, yang akhirnya *management* Hotel mengambil kebijakan untuk karyawan tetap ada pemotongan komposit gaji karyawan sebesar 35 % perbulan, sedangkan untuk pegawai alih daya agar dapat dipekerjakan seperti *Daily Worker* (pekerja harian), agar dapat mengefisiensi biaya operasional *management* hotel. Tim *daily worker* ini akan dipekerjakan bilamana adanya event besar atau adanya keperluan operasional Hotel yang membutuhkan banyak tenaga kerja. Dalam operasional hotel ABC juga berpacu pada lingkungan dan era globalisasi yang menuntut pekerjaan harus tepat waktu dan tidak dapat menunda pekerjaan yang sudah ada, hal ini ditandai dengan menurunnya permintaan dari customer sehingga waktu yang diberikan itu cukup. Hal ini juga akan berpengaruh terhadap budaya organisasi dan kepuasan kerja dari masing-masing karyawan yang akan diteliti oleh penulis dengan variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat sulit ditemui di lingkungan pekerjaan, tugas pokok dan tanggung jawab masing-masing karyawan merupakan SOP yang sudah ada dan ditetapkan oleh perusahaan, namun kinerja karyawan sangatlah berkontribusi besar dalam perusahaan guna mencapai target yang ditentukan perusahaan. Beberapa faktor yang dapat berdampak terhadap kinerja karyawan adalah budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan untuk hasil positif terhadap kinerja karyawan.

Dari uraian diatas, maka peneliti menetapkan rumusan permasalahan sebagai berikut untuk menjawab fenomena tersebut:

12. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel ABC?
13. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel ABC?

1.5 Pembatasan Masalah

Penelitian ini akan dibatasi oleh penulis agar pembahasannya tidak meluas, dengan membatasi pada ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Budaya organisasi yang diteliti dibatasi dengan budaya yang ada di lingkungan kerja Hotel ABC.
2. Variabel budaya organisasi (X1) di Hotel ABC, tidak berkaitan dengan variabel kepuasan kerja (X2) karena fakta di lapangan tidak adanya keterkaitan antara kedua hal tersebut, karena adanya SOP perusahaan yang

harus ditaati oleh seluruh karyawan.

3. Kepuasan kerja dimaksud penulis ialah berupa kenyamanan bekerja pada Hotel ABC.
4. Kinerja Karyawan yang dimaksud adalah membahas secara umum, baik berupa output individu atau kelompok.
5. Seluruh karyawan yang sudah bekerja lebih dari tiga tahun dan sudah menjadi karyawan tetap minimal 3 tahun, merupakan objek penelitian.

1.6 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka penulis memiliki maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengujian dan menganalisa pengaruh positif budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan tetap di Hotel ABC.
2. Melakukan pengujian dan menganalisa pengaruh positif dari kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel ABC.

1.7 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pembaca dan perusahaan.

1. Manfaat Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat memberi kontribusi yang baik bagi disiplin ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia terlebih khusus pada bahasan pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, serta

dapat memberikan pengetahuan atau gagasan pada penelitian selanjutnya. Juga diharapkan menjadi tambahan pemahaman, pengertian dan pengetahuan hubungan antara budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel ABC.

2. Manfaat Praktisi

Peneliti memiliki harapan dapat mengidentifikasi hubungan variabel budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel ABC, agar memiliki kontribusi dalam membantu perusahaan objek peneliti untuk dapat meningkatkan produktivitas perusahaan sehingga sesuai dengan visi, misi maupun tujuan perusahaan.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan merupakan tata urutan penelitian ini dan dimaksudkan agar mempermudah dalam penyusunan penelitian.

- Bab I pembahasan mengenai alasan penelitian mengenai peranan budaya organisasi dan kepuasan kerja dalam membentuk kinerja karyawan.
- Bab II yang akan membahas mengenai tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini yaitu budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan, juga beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dan penyusunan hipotesis.
- Bab III yang akan membahas mengenai metodologi penelitian yang akan digunakan dalam memperoleh dan mengolah data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

- Bab IV yang akan membahas mengenai hasil penelitian, pembahasan dari hasil penelitian tersebut dan berbagai interpretasi atas data-data yang dihasilkan dari penelitian ini.
- Bab V yang akan membahas mengenai kesimpulan, diskusi serta saran untuk penelitian ke depan.

