

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan unsur terpenting dalam perusahaan karena merupakan faktor utama yang menggerakkan berbagai sumber daya lainnya yang berada dalam perusahaan atau organisasi tersebut agar berjalan secara efektif dan efisien. (Husaini, 2017) Untuk itu diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang professional dengan menggunakan berbagai teknik manajemen sumber daya manusia agar tercapai Kepuasan Kerja. Menurut Hasibuan (2012:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dalam mengelola manajemen sumber daya manusia pimpinan harus memperhatikan perbedaan antar individu karyawan baik secara fisiologis maupun psikologis. Hal ini dikarenakan kebutuhan individu untuk mencapai Kepuasan Kerja tidaklah sama. Dengan demikian diperlukan kebijakan yang tepat dalam mengelola sumber daya manusia. (Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia, 2012)

Dekade belakangan ini perkembangan hotel semakin banyak tersedia dan mudah untuk di temui dikarenakan bidang pariwisata merupakan industri yang menjadi primadona dalam pengembangan ekonomi kreatif yang menjadi salah satu andalan bagi perekonomian Indonesia. (D, 2020) Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki kekayaan alam yang luar biasa banyaknya, termasuk diantaranya berbagai tempat tujuan wisata yang sangat indah, beraneka ragam, dan bahkan eksotis, Indonesia menjadi kawasan wisata yang demikian besarnya untuk dikunjungi sebagai destinasi wisata, baik oleh turis domestik maupun mancanegara. Diantara yang menjadi destinasi wisata di Indonesia adalah Lampung.

Lampung telah menjadi destinasi liburan banyak orang karena pesona Lampung yang memiliki banyak pantai indah yang mengelilingi provinsi Lampung. Karena daya tariknya yang luar biasa, maka orang-orang dari berbagai daerah di Indonesia makin banyak yang berkunjung ke Lampung untuk menikmati keindahan alamnya. Dengan semakin terkenalnya berbagai wilayah di Lampung sebagai tempat wisata, tentu saja berimbas pada tumbuhnya persaingan berbagai fasilitas pendukung pariwisata di Lampung seperti makin banyaknya hotel-hotel yang tersedia di Lampung untuk mengakomodir kebutuhan, untuk singgah sementara dan beristirahat sejenak di Lampung. Dari waktu ke waktu bahkan jumlah hotel di Lampung terus meningkat, yang dimana hal ini menunjukkan bahwa banyaknya jumlah pengunjung ke Lampung berbanding lurus dengan pertambahan jumlah hotel di Lampung. Diantara banyaknya hotel di Lampung, berdasarkan pengkategorian tertentu ternyata bervariasi, ada hotel bintang 5, hotel bintang 4, dan hotel bintang 3.

Memenuhi Kepuasan Kerja para karyawan merupakan salah satu faktor penentu meningkatnya produktivitas karyawan. (Mumun Maemunah, 2020) Makna Kepuasan Kerja harus dapat dipahami oleh para petinggi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusianya. Segala kegiatan perusahaan pada dasarnya sangat bergantung pada sumber daya manusianya dan memerlukan bantuan dari mereka. Oleh karena itu, perusahaan harus memahami makna Kepuasan Kerja dari setiap karyawan untuk peningkatan loyalitas karyawan. Melalui pemahaman akan makna Kepuasan Kerja dan pemenuhan kepuasan pada setiap individu, maka karyawan akan memberikan yang terbaik sebagai ganti terhadap perusahaan berupa produktivitas tinggi. Secara mendasar Kepuasan Kerja merupakan suatu hal yang bersifat individu. Hal ini disebabkan setiap individu memiliki indikator Kepuasan Kerja yang berbeda dan beragam. Semakin banyak aspek yang sesuai dengan diri seorang karyawan dalam pekerjaannya maka semakin besar pula tingkat Kepuasan Kerja yang dirasakan.

Hotel Golden Tulip Springhill merupakan salah satu Hotel Berbintang Empat yang berlokasi strategis di pusat Bandar Lampung yang beralamat di JL. Sumur Putri, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung, 35211. Hotel Golden Tulip Springhill memiliki total 168 kamar dan suite dengan pemandangan spektakuler ke kota, pegunungan dan samudra, merupakan tempat yang sempurna untuk bisnis dan liburan. Hotel Golden Tulip Springhill ini memiliki jumlah Karyawan sebanyak 50 Karyawan pada tahun 2021.

Tabel 1. 1 Data Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill Tahun 2022

Jabatan	Jumlah Karyawan
Office	
HRD	3
Administrasi	4
Financial	3
IT Support	5
Receptionist	7
Telephone Operator	3
Social Media Planner	2
Meeting Specialist	3
Event Control	2
F&B Manage	8
Marketing	3
Umum	
Security	3
Office Boy	4
Jumlah	50

Sumber : Hotel Golden Tulip Springhill Cabang Lampung, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah karyawan pada Hotel Golden Tulip Springhill Lampung pada tahun 2022 berjumlah 50 orang karyawan yang terbagi menjadi bagian atau departemen office, F & B Manage, Marketing, dan Umum (Security dan Office Boy).

Hotel Golden Tulip Springhill memiliki permasalahan pada Kepuasan Kerja karyawan. Yang dimana berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada Hotel Golden Tulip Springhill peneliti mengindikasikan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh para karyawan yang dimana karyawan tidak menyenangi pekerjaannya dikarenakan karyawan tidak sadar atas arah yang ditujunya, tidak mempunyai alasan untuk memilih tujuannya, serta tidak mengerti cara dalam bekerja yang dimana karyawan mengerjakan pekerjaannya tidak dengan senang hati atau dapat dikatakan sikap emosional yang masih belum terjalin dengan baik. Dengan kata lain seorang karyawan tidak menyenangi pekerjaannya dikarenakan ia tidak bisa mengerjakan pekerjaan dengan baik seperti memberikan pelayanan yang masih kurang optimal dalam menghadapi *customer/pelanggan*. (Hasibuan M. S., Kepuasan Kerja Karyawan, 2019)

Karyawan tidak mencintai pekerjaannya yang dimana karyawan tidak merasa pekerjaan yang mereka pilih merupakan sesuai dengan keinginan mereka, moral kerja yang tidak positif yang dimana terjadinya kerja sama antar sesama karyawan yang tidak berjalan dengan baik dan tidak mencapai tujuan yang telah di tentukan, setelah itu terdapat disiplin kerja yang kurang dikarenakan beberapa karyawan masih tidak menunjukkan nilai-nilai keteraturan yang menyebabkan terjadinya miskomunikasi sesama karyawan. (Hasibuan M. S., Kepuasan Kerja, 2019) Dan prestasi kerja yang menurun karena lingkungan kerja yang kurang mendukung membuat para karyawan merasa kurang di apresiasi.

Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang dapat membuat para karyawan tidak puas sehingga kecenderungan terjadinya ketidakpuasan karyawan dapat ditekan. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan di daerah Lampung, sangat diperlukan para karyawan yang bekerja dengan baik serta menghasilkan produktivitas yang baik juga, dengan begitu sangat diperlukan dukungan dari rekan kerja maupun atasan. Dalam proses mencapai tujuannya perusahaan perlu memperhatikan tingkat Kepuasan Kerja karyawan. Salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja adalah faktor Kecerdasan Emosional. Menurut (Goleman, 2015) Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi; menjaga keselarasan emosi dan mengungkapkannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Sedangkan menurut Mayer dan Salovey (dalam Gunduz et al., 2012) Kecerdasan Emosional terdiri dari satu kemampuan untuk mengenali pengakuan Emosional (*Emotional Recognition*) dan mengatur Emosional (*Emotional Regulation*).

Wawancara yang telah dilakukan kepada HRD Hotel Golden Tulip Springhill ditemukan fenomena bahwa Kecerdasan Emosional karyawan Hotel Golden Tulip Springhill masih kurang baik. Beliau menyebutkan bahwa beberapa karyawan masih belum memiliki sikap orientasi pelayanan yang baik. Karyawan belum sepenuhnya berkomitmen terhadap nilai-nilai perusahaan sehingga karyawan belum maksimal dalam menerapkan nilai-nilai perusahaan ke dalam tindakan nyata dalam melayani *customer*. Beliau juga menambahkan, bahwa beberapa karyawan akan sedikit merasakan emosi dan kurang mengendalikan diri Ketika ramai *customer* yang dimana saling dibutuhkan untuk tetap dapat memberikan pelayanan yang baik, dan ramah apabila hotel dalam keadaan ramai *customer*. Hasil Penelitian Goleman (2000) (dalam Mangkunegara, 2006:163) menyimpulkan bahwa pencapaian kinerja ditentukan hanya 20% dari IQ sedangkan untuk 80% lagi ditentukan oleh

Kecerdasan Emosional (EQ/*Emotional Quotient*). Atas dasar itulah manajer atau atasan perlu membina karyawannya untuk memiliki Kecerdasan Emosional yang baik bila mengharapkan tingkat Kepuasan Kerja yang baik dan berimbas pada proses pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Faktor lain yang harus diperhatikan perusahaan dalam usaha mencapai Kepuasan Kerja karyawan adalah Lingkungan Kerja Non Fisik. Menurut Raziq dan (Maulabakhsh, 2015) dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas, dan komitmen kerja karyawan perusahaan harus memenuhi kepuasan karyawan dengan memberikan kondisi lingkungan kerja yang baik. Sedangkan menurut Siagian (2014) Lingkungan Kerja Non Fisik adalah terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan.

(Siagian, 2014) pula menyatakan bahwa yang dapat mengukur Lingkungan Kerja Non Fisik adalah Hubungan rekan kerja setingkat yang dimana terciptanya hubungan dengan rekan kerja yang harmonis dan tanpa saling intrik di antara sesama rekan kerja, kedua yaitu hubungan atasan dengan karyawan, maksud dari indikator ini menyatakan bahwa hubungan atasan dengan bawahan atau karyawannya harus di jaga dengan baik dan harus menghargai antara atasan dengan bawahan, dan yang ketiga yaitu kerjasama antar karyawan, terjalinnya Kerjasama antar karyawan harus dijaga dengan baik karena akan memengaruhi pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian yang penulis lakukan dengan HRD Golden Tulip Springhill menyebutkan Lingkungan Kerja Non Fisik yaitu hubungan dengan sesama rekan kerja, yang dimana menurut HRD di Golden Tulip Springhill masih kurangnya kerja sama yang baik yang dilakukan oleh sesama karyawan, terjadinya kesalahan dalam melayani *customer* yang dimana berdampak kepada komplain yang dilayangkan *customer* hotel.

Hal ini mengindikasikan bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik pada Hotel Golden Tulip Springhill kurang maksimal dalam menerapkan Lingkungan

Kerja Non Fisik yang nyaman sehingga berdampak pada ketidakpuasan yang di alami oleh para karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik mencoba untuk melakukan penelitian pada Hotel Golden Tulip Springhill dengan judul: **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA HOTEL GOLDEN TULIP SPRINGHILL LAMPUNG”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka pokok permasalahan yang di angkat sebagai berikut :

1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Golden Tulip Springhill Lampung?
2. Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Golden Tulip Springhill Lampung?
3. Apakah Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Golden Tulip Springhill Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini yaitu pada Hotel Golden Tulip Springhill yang berjumlah 50 Karyawan.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Hotel Golden Tulip Springhill, yang beralamatkan di JL. Sumur Putri, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan Jalan JL. Sumur Putri, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan Maret 2022 sampai Juni 2022.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja pada Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan sebuah masukan bagi perusahaan mengenai pengaruh Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan ataupun dalam pengambilan keputusan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain khususnya pada bidang Manajemen SDM yang sedang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua ini berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisis hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi penutup yang berisis kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau mempelajari atau memperjelas atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data-data tersebut dapat berbentuk gambar, tabel formulir, ataupun flowchart.