

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat vital dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia adalah satu kunci kesuksesan sebuah perusahaan. Perkembangan yang sangat pesat pada era globalisasi ini menuntut perusahaan untuk dapat berkembang agar dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Salah satu hal harus dikembangkan dan dimaksimalkan adalah sumber daya manusia untuk menghasilkan sumber daya manusia yang baik, Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memperhatikan faktor yang mempengaruhi produktifitas dan kinerja karyawan dan salah satunya yang penting adalah kepuasan kerja.

Menurut Ujijanto et.al. (2020) kepuasan kerja dapat di definisikan sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang yang bekerja dengan hasil yang di dapatkannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja sangat penting bagi perusahaan untuk menjaga karyawan agar karyawan memberikan kontribusi yang maksimal terhadap perusahaan.

Kepuasan kerja menjadi urgent untuk diketahui oleh setiap pimpinan, baik pimpinan pada posisi atas manajemen maupun tengah manajemen. Pentingnya bagi para manajer dan peneliti adalah sehubungan dengan fakta bahwa kepuasan kerja memiliki potensi untuk mempengaruhi secara luas perilaku di dalam organisasi dan berperan untuk kesejahteraan karyawan .Di dalam kepuasan kerja memiliki faktor-faktor penyebab kepuasan dan ketidak puasan kerja, maka tentunya pengamatan utama adalah pekerja dan karyawan yang bekerja pada sebuah organisasi yang

berarti erat kaitannya dengan human resources. Akan banyak ditemukan kemudian beragam ekspresi karyawan, ada yang murah senyum dan periang, ada yang suka mengeluh, ada yang akrab dengan sesama mitra kerja, ada yang senang mengisolasi diri dan bahkan ada yang terbiasa berekspresi emosional serta kurang bersahabat dengan lingkungan kerja.

Kepuasan karyawan tidak akan terbangun tanpa adanya peran pemimpin itu sendiri dalam memberikan motivasi, karena karyawan tidak akan mempunyai semangat dalam melakukan pekerjaan dan hal itu akan sangat mempengaruhi kepuasan kerjanya. Rendahnya kepuasan kerja dapat mengakibatkan rendahnya komitmen karyawan bahkan dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang bersangkutan. Dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi akan membentuk suasana nyaman dan semangat kerja yang tinggi. Hal ini tidak terlepas dari kepemimpinan serta motivasi dalam membentuk perilaku positif yang saling menghormati, menghargai satu sama lain, memiliki sistem kerja yang baik dan keterbukaan. Jadi apabila suatu perusahaan mampu meningkatkan kepuasan kerja para karyawan, maka perusahaan akan memperoleh banyak keuntungan. Dengan meningkatnya kepuasan karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka pekerjaan tersebut akan lebih cepat diselesaikan dan kegagalan akan dapat dikurangi.

Menurut Kusuma, A. (2016) faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan, peralatan yang menunjang pekerjaan, sifat pekerjaan monoton atau tidak, suasana dan lingkungan kerja dan sikap pemimpin dalam kepemimpinannya.

Asoka Luxury Hotel adalah hotel berbintang tiga yang berada di Kota Bandar Lampung. Hotel ini berlokasi sangat strategis yaitu di Jl. Pulau Morotai No.16B, Jagabaya III, Way Halim, Kota Bandar Lampung,

Lampung 35133, mudah dijangkau dari tempat hiburan , restoran , perbelanjaan, stasiun kreta maupun bandara dan Asoka Luxury Hotel ini memiliki 100 kamar . Asoka Luxury Hotel juga mempunyai fasilitas dan layanan yang terbaik.. Eksterior bangunan berlantai tujuh yang bernuansa modern dengan arsitektur Internasional . Sesuai Visi dan Misi Asoka Luxury Hotel yaitu hotel yang memiliki integritas dan reputasi internasional yang memimpin pasar, dan berkontribusi untuk meningkatkan pertumbuhan bisnis pariwisata, industri hotel. Memberikan jaminan kepuasan kepada tamu dengan profesional, jujur, dan sepenuh hati, Selalu memberikan nilai tambah pada kualitas dan layanan.

Asoka Luxury Hotel Juga mempunyai jumlah karyawan yang cukup banyak yaitu berjumlah 46 karyawan yang terdapat di setiap bagiannya , Adapun data jumlah karyawan pada Asoka Luxury Hotel adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan Asoka Luxury Hotel
Bandar Lampung

No.	Jabatan	Jumlah Karyawan
1.	Sales Marketing	3
2.	Accounting	5
3.	House Keeping	8
4.	Front Office	8
5.	Food & Beverage Production	8
6.	Food & Beverage Service	6
7.	Engineering	5
8.	SPA / Relaxasi	3
Jumlah		46

(Sumber : Human Resourcher Officer Asoka Luxury Hotel , 2019)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Human Resource Manager (HRM) Asoka Luxury Hotel bahwa adanya fenomena kepuasan kerja terhadap karyawan yaitu : bahwa karyawan memiliki kepuasan kerja yang rendah yang mengakibatkan karyawan kurang menyadari betul tugas dan tanggung jawabnya atas hasil pekerjaan yang telah dilakukan dan tingginya keluhan dari karyawan terhadap tugas tugasnya dikarenakan kepuasan karyawan yang rendah menyebabkan tingginya tingkat *turnover*. Respon diatas sesuai dengan yang dikemukakan oleh Robbins dalam Ismail & Rahmawati (2016) bahwa konsekuensi ketika karyawan tidak menyukai pekerjaan mereka adalah munculnya respon berupa pengabaian, keluar dari pekerjaan dan aspirasi. Kepuasan kerja yang rendah dapat memberikan dampak negatif bagi perusahaan.

Tabel 1.2
Data Keluar Masuk (*Turnover*) Karyawan Tahun 2019

Bulan	Jumlah Karyawan Awal Bulan	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Bulan
Januari	56	0	3	53
Februari	53	1	1	53
Maret	53	2	3	52
April	52	0	4	48
Mei	48	1	0	49
Juni	49	1	0	50
Juli	50	0	3	47
Agustus	47	2	1	48
September	48	2	0	50
Oktober	50	0	4	46
November	46	1	0	47
Desember	47	0	1	46

(Sumber : Asoka Luxury Hotel Kota Bandar Lampung 2019)

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 Data Keluar Masuk Karyawan Asoka Luxury Hotel di Bandar Lampung Tahun 2019 didapatkan informasi bahwa jumlah karyawan yang memutuskan untuk keluar sebanyak 20 orang dan karyawan yang masuk sebagai karyawan baru berjumlah 10 orang dengan total jumlah Karyawan diakhir tahun adalah 46 . Untuk mengukur tingkat keluar masuk karyawan penulis melakukan perhitungan tingkat turnover yang dihitung melalui rumus berikut :

$$\textit{Turnover} = \frac{(\textit{Karyawan Keluar} - \textit{Karyawan Diterima})}{(\textit{Karyawan Awal} + \textit{Karyawan Akhir})/2} \times 100$$

Berdasarkan data diatas dapat diartikan bahwa *turnover* Karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung terbilang tinggi yaitu 20% karena melebihi 10% dari batas yang disarankan. Hal ini sesuai dengan pendapat Johannes, Edward, dan Rofi'I (2014) mengatakan turnover disarankan tidak lebih besar dari 10 % pertahun karna ini mengindikasikan bahaya bagi kelangsungan organisasi dalam mencapai tujuan.

Kepuasan kerja memiliki peranan yang sangat strategis dalam perusahaan karena kepuasan kerja seseorang berfungsi sebagai salah satu pendorong moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan dalam mendorong terwujudnya tujuan dari perusahaan.

Salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah Gaya kepemimpinan transformasional. Menurut Ujianto et.al. (2020) mengatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Qarismail & Prayekti (2020) mengatakan bahwa kepemimpinan mempunyai peran yang kuat terhadap kepuasan karyawan. Karna gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja manusia dan menciptakan kepuasan tersendiri bagi seorang karyawan. Apabila karyawan merasa dirinya mendapatkan kepuasan didalam organisasi tersebut maka dengan sendirinya karyawan tersebut akan menaikkan

kualitas dirinya terhadap suatu organisasi. Strategi pemenuhan kepuasan pada karyawan ini disebut dengan gaya kepemimpinan.

Gaya kepemimpinan memiliki banyak tipe, salah satunya adalah gaya kepemimpinan transformasional. Gaya kepemimpinan transformasional merupakan salah satu gaya kepemimpinan yang mulai diperhitungkan kegunaannya dalam menghadapi perubahan satu organisasi. Menurut Ujijanto et.al. (2020) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional lebih proaktif dan lebih efektif dalam hal memotivasi bawahan untuk mencapai performa yang lebih baik. Menurut Rizki & Saragih (2019) gaya kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang membuat para pengikut merasakan kekaguman, kesetiaan, penghormatan, dan kepercayaan terhadap pemimpin. Kepemimpinan transformasional pada prinsipnya memotivasi bawahan untuk berbuat lebih baik dari apa yang biasa dilakukan, dengan kata lain dapat meningkatkan kepercayaan atau keyakinan diri bawahan yang akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dan kepuasan kerja karyawan.

Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mengakui kekuatan-kekuatan penting yang terkandung dalam individu. Setiap individu memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda. Setiap individu memiliki tingkat keahlian yang berbeda-beda pula. Pemimpin harus fleksibel dalam pemahaman segala potensi yang dimiliki oleh individu dan berbagai permasalahan yang dihadapi individu tersebut. Dengan melakukan pendekatan tersebut, pemimpin dapat menerapkan segala peraturan dan kebijakan organisasi serta melimpahkan tugas dan tanggung jawab dengan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan Asoka Luxury Hotel adanya fenomena gaya kepemimpinan transformasional yaitu : Motivasi inspirasional, pemimpin masih kurang memberikan motivasi dan inspirasi kepada karyawan. Stimulasi intelektual, Tingkat kemampuan karyawan

dalam menciptakan inovasi dan kreativitas kurang dipandang pemimpin sebagai ide yang baik. Sikap atasan tersebut belum sesuai dengan pengertian kepemimpinan transformasional, yakni seorang atasan diharapkan dapat memonitor, memotivasi, mengajak, para bawahannya serta rekan-rekan kerja lainnya untuk dapat menyatukan visi dan misi dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Pada dasarnya karyawan yang merasa mendapat perhatian dari pemimpin, mereka akan bekerja lebih giat. Sebaliknya jika pemimpin tidak memiliki rasa perhatian kepada karyawan, maka kinerja karyawan akan seandainya sendiri. Pemimpin yang mau memberi contoh baik, mengkritik, memberi pujian, memberi dukungan dan dapat memandu dengan cara yang lebih jelas dalam pekerjaan mereka akan menumbuhkan loyalitas karyawannya.

Selain gaya kepemimpinan transformasional faktor lain yang tidak kalah penting untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan yaitu motivasi kerja, Menurut Ariani & Assarofa (2018). mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi dan menentukan kepuasan kerja adalah motivasi.

Motivasi merupakan faktor pendorong sekaligus pemancing semangat kerja karyawan. Seorang pemimpin wajib memberikan motivasi kepada karyawannya, hal tersebut bermanfaat untuk mendorong kemauan karyawan dalam bekerja dan karyawan mampu bekerja dengan segala daya dan upaya yang dimiliki karyawan tersebut. Menurut Djonata & Wijaya (2019) Motivasi didefinisikan sebagai keadaan dalam yang membangkitkan mengaktifkan, dan mengarahkan perilaku menuju tujuan-tujuan yang pasti. Motivasi juga bisa diartikan sebagai dorongan atau tenaga yang menggerakkan jiwa dan jasmani untuk mengerjakan atau berbuat sesuatu. Sedangkan menurut Qarismail & Prayekti (2020) yang mengaplikasikan motivasi kerja ke dalam dua hal yaitu Motivasi intrinsik adalah motivasi internal karyawan tanpa ada paksaan atau dorongan dari siapapun.

Beberapa penelitian terdahulu sangat mendukung atas pernyataan tersebut diantaranya Djonat & Wijaya. (2019) menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja. Dan Ariani, M. (2018) menyimpulkan bahwa karyawan yang memiliki dan termotivasi positif, dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi mereka secara drastis untuk dapat mencapai tujuan organisasi.

Motivasi menjadi unsur penting dalam suatu organisasi karena dengan motivasi dapat menumbuhkan semangat, mengarahkan dan juga menjaga tingkah laku karyawan agar sesuai dengan prosedur perusahaan serta bertingkah laku positif. Karyawan sebagai penunjang tercapainya tujuan, akan tetapi karyawan juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang memengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaannya dalam pekerjaan yang di bebankan kepadanya. Sikap-sikap karyawan ini dikenal sebagai kepuasan kerja, stress, dan frustasi yang di timbulkan oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan, kebutuhan dan sebagainya. Stress yang tinggi dan ditambah dengan motivasi yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan Asoka Luxury Hotel bahwa adanya fenomena motivasi kerja yaitu : Gaji, karyawan merasa gaji yang mereka terima tidak sesuai dengan tugas yang diembankan kepada karyawan dikarenakan gaji pokok karyawan yang diberikan sebesar 2.200.000 dan juga sering terjadinya keterlambatan dalam pemberian gaji kepada karyawan. Berikut ini data gaji karyawan Asoka Luxury Hotel

Tabel 1.3
Gaji Karyawan Asoka Luxury Hotel Tahun 2019

Gaji Karyawan Asoka Luxury Hotel	Gaji UMK di Bandar Lampung
Rp. 2.200.000,-	Rp. 2.445.141,-

(Sumber : Asoka Luxury Hotel Kota Bandar Lampung 2019)

Pada tabel 1.3 menjelaskan bahwa gaji tersebut masih terbilang rendah karena masih berada dibawah upah minimum kota bandar lampung yang ditetapkan. Hal tersebut diduga kuat menjadi faktor menurunnya kepuasan kerja karyawan Asoka Luxury Hotel.

Menurut Marliani (2018, p.222) salah satu aspek yang mempengaruhi motivasi kerja adalah gaji yang adil dan kompetitif. Motivasi adalah sebuah faktor yang lebih mengarah pada perilaku di dalam perusahaan. Motivasi karyawan yang dapat dipengaruhi dengan minat, gaji yang diterima, kebutuhan akan rasa aman, hubungan antar personal dan kepada atasan serta kesempatan dalam bekerja. Hal tersebut dilaksanakan dikarenakan karyawan tidak dapat lepas dari ingin dihargai, dihormati dan diperlakukan sebagaimana semestinya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja memberikan hasil yang berbeda, hasil penelitian Qarismail & Prayekti (2020) bahwa Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan sedangkan hasil penelitian Eko Yudhi Setiawan (2016) menunjukkan bahwan Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan.

Hasil penelitian mengenai pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja memberikan hasil yang berbeda beda juga . Hasil penelitian Djonata dan Wijaya (2019) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja , sedangkan hasil penelitian Lumentut et.al. (2016) menyatakan bahwa faktor motivasi kerja ternyata belum mempengaruhi secara signifikan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas dengan melihat situasi dan kondisi serta terdapat beberapa hasil penelitian yang tidak konsisten maka penelitian ini mencoba mengkaji ulang sehingga apa yang menjadi hasil penelitian nantinya akan mempertegas teori teori yang ada. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :**“Pengaruh Gaya Kepemimpin Transformasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel Kota Bandar Lampung”**

1.2. Perumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel di Kota Bandar Lampung?
2. Apakah terdapat pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel di Kota Bandar Lampung?
3. Apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel di Kota Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah karyawan pada Asoka Luxury Hotel di Kota Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja serta Kepuasan Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel di Kota Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah Asoka Luxury Hotel yaitu yang bertempat di Jl. Pulau Morotai No.16B, Jagabaya III, Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35133.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Maret – Agustus Tahun 2020.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi Gaya Kepemimpinan Transformasional , Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel di Kota Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini, antara lain :

1.4.1 Untuk Mengetahui Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel di Kota Bandar Lampung

1.4.2 Untuk Mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel di Kota Bandar Lampung.

1.4.3 Untuk Mengetahui Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel di Kota Bandar Lampung.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa :

1.5.1 Bagi Peneliti

Sebagai penambah wawasan dalam upaya mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama proses pembelajaran akademik ataupun selama proses penelitian lapangan khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Untuk memberikan masukan yang bermanfaat mengenai Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja di perusahaan sehingga baik untuk meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan.

1.5.3 Bagi Institusi

1. Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.
2. Menambah referensi perpustakaan Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya khususnya program studi Ekonomi Manajemen, konsentrasi MSDM.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini secara garis besar dibagi menjadi lima bab yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tentang pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel di Kota Bandar Lampung.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis yang meliputi tentang pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel di Kota Bandar Lampung.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian hipotesis mengenai pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel di Kota Bandar Lampung.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang deskriptif obyek penelitian, analisis data dan hasil serta pembahasan mengenai pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel di Kota Bandar Lampung.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang simpulan dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil hasil penelitian orang lain dan bahan bahan yang dijadikan refrensi penelitian.

LAMPIRAN