

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perusahaan-perusahaan menuntut setiap manajemen harus mampu bersaing dengan para kompetitornya. Pada perusahaan perhotelan sebagai organisasi yang berkembang dibidang pariwisata juga menjadi salah satu perusahaan yang harus memiliki sistem dan manajemen yang baik mengingat perhotelan merupakan suatu akomodasi yang cukup penting di setiap daerah. Menurut SK. Menparpostel No. KM 37/PW340/MPPT-86, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman bagi masyarakat yang dikelola secara komersil.

Salah satu hotel yang sudah lama berdiri di kota Medan adalah Garuda Plaza Hotel yang berada di Jl. Sisingamangaraja. Hotel ini didirikan oleh Bapak H. Muhammad Arbie pada tahun 1958. Setelah beberapa kali renovasi kini Hotel tersebut telah berstandar international dengan hotel berbintang tiga yang didukung fasilitas dan jumlah kamar sebanyak 266 kamar serta manajemen yang terorganisasi dengan jumlah sumber daya manusia sebanyak 287 karyawan.

Membentuk suatu manajemen yang baik guna meningkatkan produktifitas maupun kinerja perusahaan di butuhkan sumber daya manusia yang baik pula. Sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan merupakan aset yang paling penting dalam suatu perusahaan karena sumber daya manusia memiliki peranan

sebagai subyek pelaksanaan kebijakan dan kegiatan operasional sebuah perusahaan. Setiap organisasi haruslah memperhatikan dan memberdayakan sumber daya manusia yang dimilikinya dengan baik agar organisasi dapat berkembang dan mencapai tujuannya.

Menurut Cholil & Riani (dalam Zulkarnain & Annisa, 2013) sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penentu yang berperan penting dalam memberikan kontribusi kearah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien tetapi pada kenyataannya kualitas SDM di Indonesia sendiri menurut data dari *human development indeks* (HDI) pada tahun 2010 menempati urutan ke 108 dari 152 negara di dunia sehingga hasil ini masih mengecewakan.

Sebagai SDM, karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Untuk mencapai tujuan dan mempertahankan kelangsungannya perusahaan membutuhkan adanya kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya, hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu (Munandar, 2008).

Menurut Cholil dan Riani (dalam Zulkarnain & Annisa, 2013) kepuasan kerja seseorang dalam suatu perusahaan sangat berbeda. Perbedaan ini dikarenakan adanya kebutuhan individu yang berbeda pula atau situasi dan kondisi dalam perusahaan yang dapat menyebabkan seseorang menjadi puas dalam bekerja. Kepuasan kerja dapat dimaknai sebagai perasaan menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi individu, sedangkan menurut Hoppeck (dalam

Anoraga, 2001) kepuasan kerja merupakan penilaian dari setiap individu karyawan mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang harus dimiliki karyawan dalam perusahaan agar karyawan dapat berkontribusi secara maksimal kepada perusahaan. Lawler dan Porter (dalam Munandar, 2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat meningkatkan produktivitas suatu perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Selain dari dampak kepuasan, adapun dampak dari ketidakpuasan menurut Robbins (dalam Munandar, 2008) mengatakan bahwa ada 4 ciri-ciri dari ketidakpuasan karyawan diantaranya; keluar (*exit*), menyuarakan (*voice*), mengabaikan (*neglect*), dan kesetiaan (*loyalty*).

Munandar (2008) juga menambahkan bahwa ketidakpuasan kerja pada karyawan juga dapat diungkapkan ke dalam berbagai macam cara. Misalnya meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, hingga menghindari sebagian dari tanggung jawab. Kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan di Garuda Plaza Hotel Medan juga menjadi sebuah fenomena yang menarik untuk diteliti. Berikut kutipan wawancara yang dilakukan kepada salah satu karyawan:

“kalau disini kakak udah sampai 6 tahun, tapi masih kurang puas sama gajinya masih kurang padahal kebutuhan semakin banyak” dikutip pada 30 Januari 2015.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 30 Januari 2015 kepada salah satu karyawan di Garuda Plaza Hotel Medan menyatakan bahwa karyawan

tersebut sudah lama bekerja yaitu sampai 6 tahun tetapi masih belum merasakan kepuasan atas imbalan yang diberikan dan merasa tidak sebanding dengan jumlah jam kerja. Karyawan tersebut masih bertahan untuk bekerja karena merasakan kedekatan dan kenyamanan dengan karyawan lain yang sudah dianggapnya seperti keluarga.

Seseorang bisa puas terhadap pekerjaannya sementara ada juga orang lain yang merasa tidak puas dari pekerjaannya, walaupun pekerjaan yang mereka lakukan adalah sama misalnya pada karyawan yang sama-sama bekerja pada bidang *food and beverage* namun keduanya berbeda kepuasan kerja mereka. Dalam mengetahui bagaimana kepuasan kerja dapat dilihat dari faktor apa yang mempengaruhi kepuasan kerja. Ada beberapa tokoh yang berpendapat mengenai faktor-faktor kepuasan kerja diantaranya hasil penelitian yang dilakukan Locke (dalam Muanandar, 2008) menemukan bahwa kepuasan kerja di pengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah imbalan yang adil (*equitable reward*).

Equitable Reward adalah salah satu faktor yang mendukung kepuasan kerja. Fokus kali ini adalah sejauh mana *reward* yang diterima dirasakan adil oleh karyawan. Jika gaji dipersepsikan adil didasarkan tuntutan-tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar gaji yang berlaku untuk kelompok pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja. Adams (dalam Munandar, 2008) menyatakan bahwa orang yang menerima gaji yang dipersepsikan terlalu kecil atau terlalu besar akan mengalami distress atau ketidakpuasan.

Berdasarkan kajian di atas, sebagai peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti tentang hubungan *equitable reward* dengan kepuasan kerja pada karyawan di Garuda Plaza Hotel Medan.

B. Identifikasi Masalah

Kepuasan kerja adalah perasaan yang menyangkut individu atau karyawan terhadap pekerjaannya, apakah memuaskan kebutuhannya atau tidak sehingga kepuasan kerja merupakan suatu yang penting. Melihat fenomena yang terjadi diperusahaan Garuda Plaza Hotel Medan adalah kurangnya kepuasan kerja karyawan yang disebabkan salah satunya oleh *equitable reward* yang ditandai oleh karyawan yang merasa kurang puas dengan imbalan yang diterima dengan jam kerja yang cukup lama tetapi sudah merasakan kedekatan dengan karyawan lain.

Mengingat pentingnya keadilan yang dirasakan oleh karyawan dapat mempengaruhi kepuasan kerja membuat peneliti ingin mengetahui kepuasan kerja pada karyawan di Garuda Plaza Hotel Medan berdasarkan beberapa aspek kepuasan kerja yaitu gaji, promosi, supervisi, tunjangan, penghargaan, prosedur dan peraturan kerja, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri dan komunikasi melalui salah satu faktor kepuasan kerja yaitu *equitable reward* dimana *equitable reward* adalah suatu persepsi yang dirasakan oleh karyawan sejauh mana gaji yang diterimanya dirasakan adil.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada masalah kepuasan kerja yang terdiri dari banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja salah satunya ialah *equitable reward*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian adalah “Apakah ada hubungan *equitable reward* dengan kepuasan kerja pada karyawan di Garuda Plaza Hotel Medan?”

E. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut “Untuk mengetahui dan menguji hubungan *equitable reward* dengan kepuasan kerja pada karyawan di Garuda Plaza Hotel Medan”.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat berkontribusi dalam berbagai pengembangan ilmu pengetahuan, terutama pada psikologi industri dan organisasi, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai hubungan *equitable reward* dengan kepuasan kerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan institusi pendidikan dan mahasiswa secara pribadi.

Bagi institusi atau perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi pihak terkait mengenai kepuasan kerja pada karyawan yang nantinya berguna dalam hal kepentingan intitusi itu sendiri.

Bagi karyawan, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi pembelajaran bagi karyawan agar dapat memperbaiki berbagai aspek yang dapat mempengaruhi meningkatnya kepuasan kerja.