

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi karena SDM adalah kunci yang menentukan perkembangan perusahaan (Maryani, dkk. 2019). Tanpa adanya sumber daya manusia pastinya suatu organisasi tidak mungkin bisa berjalan dengan lancar sehingga tujuan organisasi tidak akan tercapai sesuai dengan yang direncanakan. Sumber daya manusia merupakan individu yang bekerja sesuai arahan atau aturan yang sudah ditetapkan oleh suatu perusahaan yang berguna untuk memajukan perusahaan sehingga perlu dikelola dengan baik agar perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Sehingga memerlukan upaya-upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan SDM secara konsisten (Widyani, 2015).

Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan bagi masyarakat di Kabupaten Gianyar tepatnya di Desa Ketewel. Ketewel merupakan salah satu destinasi wisata yang sering di kunjungi oleh wisatawan asing maupun lokal. Adanya peningkatan kunjungan wisatawan ke Ketewel akan memberikan dampak terhadap jasa akomodasi *resort* atau perhotelan. Wisatawan tentunya memerlukan penginapan sebagai tempat beristirahat

sehingga *resort* atau hotel sangat banyak terdapat di daerah Ketewel. Perkembangan pesat akomodasi atau hunian di Ketewel akan memberikan banyak pesaing atau kompetitor baru dengan daya saing yang tinggi (Sundayra, dkk. 2022). Tingginya persaingan dalam bisnis akomodasi ini mengharuskan para pengusaha mempunyai cara untuk menarik wisatawan dengan menciptakan rasa nyaman, senang, serta mendapatkan kepuasan di dalam menerima pelayanan selama tinggal di hotel sehingga harus dikelola secara profesional. Pelayanan yang baik dan memuaskan tentunya bisa diberikan oleh karyawan jika mereka merasakan kepuasan dalam bekerja. Karyawan yang merasakan kepuasan tentunya akan bersemangat dan bergairah dalam menjalankan tugas-tugasnya sehingga kinerja mereka meningkat dan perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penelitian ini mengambil objek penelitian pada Anapuri Villas. Anapuri Villas merupakan perusahaan yang bergerak dibidang bidang usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan pada masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, jasa spa, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar serta jasa cuci pakaian. Anapuri Villas berlokasi di Desa Ketewel, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar. *Resort* ini sangat mudah dijangkau karena letaknya yang strategis yaitu berada di daerah pariwisata. Karyawan merupakan hal terpenting bagi perusahaan untuk melayani konsumen secara baik. Persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk dapat membangun kinerja karyawan

yang baik dengan cara memperhatikan kepuasan kerja karyawan agar tetap optimal.

Pentingnya peran karyawan di dalam suatu perusahaan atau organisasi, maka penting pula suatu perusahaan atau organisasi untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi karena kepuasan kerja akan mempengaruhi keefektifan karyawan dalam menjalani tugas-tugasnya. Kepuasan kerja berperan penting bagi perusahaan dalam menentukan keberhasilannya untuk memenuhi kebutuhan anggotanya (Saputra dan Adnyani, 2017). Menurut Wibowo (2015) kepuasan kerja adalah tingkat perasaan senang seseorang sebagai nilai positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya.

Kepuasan kerja sangat harus diperhatikan oleh perusahaan karena jika karyawan sudah merasakan kepuasan kerja maka mereka akan senantiasa melakukan pekerjaan dengan semaksimal mungkin. Menurut Priansa (2018) kepuasan kerja adalah perasaan setiap pekerjaannya, apakah bahagia atau tidak bahagia sebagai hasil hubungan pekerjaan dengan lingkungan pekerjaannya atau menjadi persepsi sikap mental, dan sebagai hasil dalam menilai pekerja terhadap pekerjaannya. Karyawan yang merasakan kepuasan kerja akan termotivasi untuk bekerja lebih semangat dalam menjalankan tugasnya serta dapat mendorong sumber daya manusia di dalam perusahaan yang ditunjukkan dengan kenaikan produktivitas karyawan. Sebaliknya apabila karyawan merasa tidak puas, karyawan akan

bermalas-malasan dalam melaksanakan tugasnya sehingga tidak akan mencapai tujuan perusahaan (Arianty, *et al.*, 2016).

Fenomena yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan pada Anapuri Villas yaitu menurunnya kepuasan kerja karyawan. Ketidakpuasan karyawan terjadi karena gaji yang diberikan tidak sesuai dengan UMK yang sudah ditetapkan oleh pemerintah dan berkaitan juga dengan hubungan antar rekan kerja. Kurangnya terjalin hubungan antar rekan kerja dikarenakan mereka bekerja dengan *shift* yaitu pagi, sore dan malam sehingga mereka jarang berinteraksi dengan sesama rekan kerja, hal tersebut dapat dilihat dari tabel 1.1 yang menunjukkan absensi karyawan Anapuri Villas.

Tabel 1.1
Absensi Karyawan Pada Anapuri Villas Tahun 2024

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Hari Kerja Seharusnya	Jumlah Hari Kerja Yang Tidak Hadir	Jumlah Hari Kerja Sebenarnya	Tingkat Absensi (%)
1	2	3	4=2x3	5	6=4-5	7=5/4x100%
Januari	38	26	988	37	951	3,74%
Februari	38	24	912	38	874	4,17%
Maret	38	26	988	49	939	4,96%
April	38	26	988	42	946	4,25%
Mei	38	26	988	40	948	4,05%
Juni	38	24	912	48	864	5,26%
Juli	38	26	988	39	949	3,95%
Agustus	38	27	1026	38	988	3,70%
September	38	26	988	41	947	4,15%
Oktober	38	26	988	45	943	4,55%
November	38	26	988	39	949	3,95%
Desember	38	27	1026	40	986	3,90%
Jumlah Rata-rata						50,63% 4,22%

Sumber: Anapuri Villas 2024

Berdasarkan data absensi karyawan di atas terlihat bagaimana ketidaksiplinan karyawan terhadap absensi perusahaan. Menurut Flippo (2015), apabila absensi 0 sampai 3 persen dianggap baik, di atas 3 persen sampai 10 persen dianggap tinggi, di atas 10 persen dianggap tidak wajar. Hasil data di atas menunjukkan tingkat kehadiran yakni di atas 4,22 persen yang mengartikan disiplin kerja karyawan masih tergolong tinggi. Absensi yang kurang baik ini menunjukkan bahwa adanya indikasi penurunan kepuasan kerja karyawan yang ditunjukkan dengan meningkatnya angka absensi akibat kurangnya kedisiplinan kerja karyawan karena karyawan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja Sudaryo, dkk. (2018).

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Menurut Sunyoto (2015) lingkungan kerja merupakan komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktifitas bekerja. Menurut Saydam dan Gouzali (2017), lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan itu sendiri. Lingkungan kerja merupakan kumpulan dari faktor yang bersifat fisik maupun non fisik, di mana keduanya mempengaruhi terhadap cara karyawan bekerja (Josephine dan Harjanti, 2017). Lingkungan kerja merupakan segala hal mencakup tentang tempat bekerja yang dapat mempengaruhi cara dan pekerjaan yang sedang dilakukan oleh seorang karyawan.

Lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan menciptakan rasa senang yang dirasakan oleh karyawan, sehingga waktu kerja akan dipergunakan dengan baik. Sebaliknya jika lingkungan karyawan tidak baik

maka karyawan tidak merasakan kenyamanan dalam bekerja sehingga kepuasan kerja pun tidak akan tercapai. Lingkungan kerja berperan penting untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan kerja para karyawan. Karyawan yang merasakan kepuasan akan lebih loyal terhadap organisasi, sehingga para karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Kepuasan kerja tercipta akibat dari adanya situasi kerja yang baik dan nyaman di dalam suatu perusahaan.

Lingkungan kerja diyakini dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliantini dan Santoso (2020) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Prassetiawan dan Triyani (2019), Saputra (2022), namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2021) yang menyatakan lingkungan kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja karyawan juga dipengaruhi oleh motivasi kerja. Menurut Hasibuan (2016) motivasi kerja adalah pemberian daya gerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan. Motivasi akan mendorong keinginan karyawan untuk bergerak agar mengerahkan kemampuannya sehingga karyawan dapat menunjukkan kinerja yang maksimal. Karyawan dapat memberikan hasil kerja yang berkualitas maka seseorang karyawan tentunya membutuhkan motivasi

kerja dalam dirinya yang dapat berpengaruh terhadap semangat kerjanya sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Perusahaan atau organisasi pastinya ingin karyawannya memiliki kinerja yang baik, maka perusahaan atau organisasi juga harus meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut bisa terjadi apabila terdapat sebuah dorongan yang positif yang diberikan pemimpin kepada karyawan seperti memberikan motivasi kepada karyawan. Motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak atau dorongan yang memberi kegairahan bagi seseorang, supaya mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala kemampuan yang dia miliki untuk mencapai kepuasan kerja Laoli dan Ndraha (2022). Motivasi didefinisikan sebagai kekuatan dalam diri kita yang mampu mengaktifkan dan mengarahkan perilaku individu terhadap tujuan daripada orang lain.

Motivasi kerja diyakini dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Adriyani dan Dewi (2020) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangesti dan Winarningsih (2019), Adrian dan Arianto (2022) namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Heni, dkk. (2022) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja karyawan juga dipengaruhi oleh stres kerja. Menurut Fahmi (2016) mengemukakan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika

terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres kerja yang dialami karyawan disebabkan oleh adanya beban kerja yang terlalu berat dan banyak menggunakan waktu yang pendek dan tugas rangkap yang disandang karyawan sehingga mereka merasa kewalahan pada merampungkan pekerjaan. Menurut Mangkunegara (2017) mengemukakan bahwa stres kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Menurut Santoso & Rinjani (2022) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Stres kerja merupakan rasa tegang atau gelisah yang dirasakan seseorang dalam kondisi tertentu yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Stres kerja yang dihadapi oleh seorang karyawan sangat mempengaruhi produktivitas dari karyawan itu sendiri hal ini akan berdampak negatif pada perusahaan maupun dalam diri seorang karyawan tersebut dan tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan, sehingga kepuasan kerja akan menurun. Stres kerja perlu dikelola dengan baik agar karyawan dapat bekerja dengan maksimal sehingga akan tercipta kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Stres kerja diyakini dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Ridho dan Susanti (2019) yang menyatakan bahwa variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprilia, dkk. (2022), Suartana dan Dewi (2020), namun berbeda

dengan penelitian yang dilakukan oleh Khasanah, dkk. (2019) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Anapuri Villas?
- 2) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Anapuri Villas?
- 3) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Anapuri Villas?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Anapuri Villas
- 2) Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Anapuri Villas
- 3) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Anapuri Villas

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis dengan paparan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan kemampuan meneliti terkait dengan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kepuasan kerja karyawan pada perusahaan serta diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari dibangku perkuliahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat penelitian secara praktis yaitu:

1) Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja dan stres kerja terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan pada Anapuri Villas.

2) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen Anapuri Villas dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

3) Bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan bacaan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya. Secara teoritis dapat dijadikan tambahan atau sumber referensi bacaan di perpustakaan.