BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Karyawan merupakan aset utama instansi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas yang ada dalam instansi. Hal ini dikarenakan pegawai mempunyai pikiran, dorongan perasaan, keinginan, kebutuhan dan latar belakang pendidikan yang dibawa kedalam tempat dimana mereka bekerja. Sumber daya manusia adalah aspek terpenting dalam suatu organisasi dan sebagai modal terpenting untuk menghadapi persaingan.

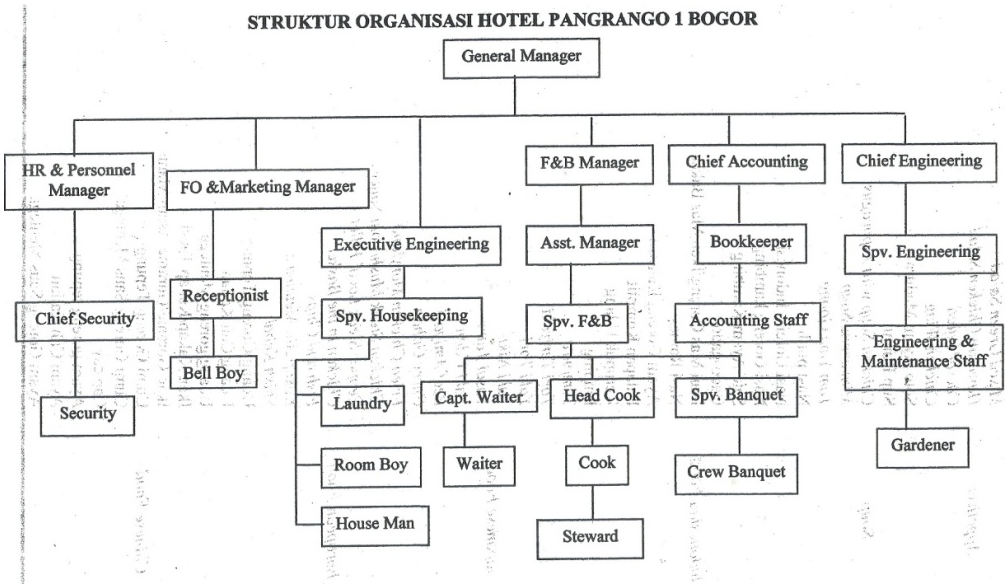
Sumber daya manusia seharusnya mendapat perhatian lebih dibandingkan dengan sumber daya lainnya karena manusia memiliki pikiran, perasaan yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi.Kepuasan kerja merupakan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia karena akan mempengaruhi kinerja dan produktivitas kerja. Sumber daya manusia akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek pekerjaan dan individunya saling menunjang sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja berkenaan dengan perasaan seseorang tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual.Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi

kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Hal ini juga dirasakan oleh pegawai Hotel Pangrango 1 Bogor.

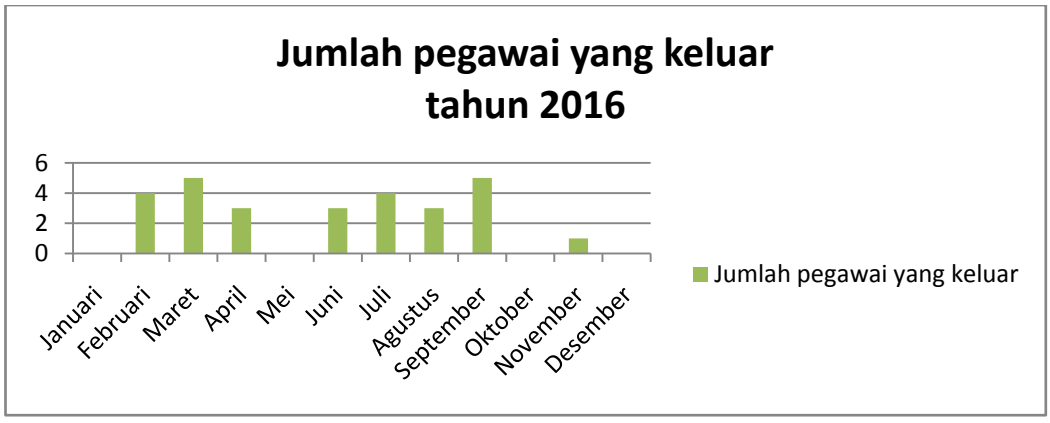
Hotel Pangrango 1 Bogor mulai beroperasi sejak tahun 1980. Dimulai dengan bangunan berupa rumah yang berisi 6 kamar dengan fasilitas AC, *Hot & Cold Water*, TV, dan Telephone. Kemudian setelah 1986 pengembangan bisnis ini pun berkembang menjadi rumah yang berfungsi sebagai wisma. Pertama kali diperkenalkan ke halayak umum dilakukan langsung oleh pemiliknya yaitu Ibu Aminah Torik yang dibantu dengan 12 pegawai.

Seiring berkembang dengan pesatnya bisnis di bidang ini, dilakukan lagi perombakan pada tahun 1990 dengan menambahkan kamar sejumlah 26 dan fasilitas berupa kolam renang, *restaurant*, dan ruang rapat. Pada tahun 1991 pun terdapat perubahan status dari wisma menjadi hotel dengan perombakan penambahan kamar mejadi total sejumlah 73 kamar dan 2 ruang rapat dengan kualitas bintang 2.Semenjak tahun 1996 sampai sekarang hotel pangrango mendapat sertifikat berupa hotel bintang 3. Hotel ini dibentuk sampai sekarang dengan 6 bidang kerja, yaitu: *HR & Personnel Manager, FO & Marketing Manager, Executive Engineering, F&B Manager, Chief Accounting, Chief Engineering*



Gambar 1.1
Bagan Organisasi Hotel Pangrango 2016
Sumber: *Dokumen HR & Personnel Manager Hotel Pangrango1 Bogor 2016*

Kondisi kepuasan kerja di Hotel Pangrango 1 Bogor yang rendah di indikasikan dengan jumlah *Turnover* yang cukup tinggi di tahun ini. Berikut data *Turnover* di Hotel Pangrango 1 Bogor :



Gambar 1.2
Line Chart* Data *Turnover Intention
Sumber: *Data diolah peneliti, 2016*

Dari hasil data tersebut dapat dilihat bahwasanya jumlah karyawan yang melakukan *resign* di Hotel Pangrango 1. Dari total karyawan yang berjumlah awal 86 karyawan terdapat sejumlah 26 karyawan yang melakukan *resign* kerja yang

didominasi oleh divisi *housekeeping*. *Turnover* yang tinggi dalam suatu perusahaan dapat mengindikasikan kepuasan yang ada dirasa rendah.

Peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner pada saat melakukan pra riset. Hal ini dilakukan untuk mengetahui faktor apa yang menjadi penyebab rendahnya kepuasan kerja pada karyawan Hotel Pangrango 1. Hasil pra riset penelitian terhadap 15 Staf dari total keseluruhan 60 karyawan Hotel Pangrango 1 Bogor, peneliti mendapat hasil bahwa ada 2 faktor terkuat penyebab rendahnya kepuasan dalam bekerja. Faktor pertama adalah Kompensasi dengan frekuensi jawaban sebesar 12 dan faktor kedua adalah Efektivitas Komunikasi Interpersonal dengan frekuensi jawaban sebesar 10.

Faktor pertama yaitu kompensasi. Kompensasi merupakan salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan. Sistem kompensasi yang sesuai dan tepat dipercaya akan dapat meningkatkan kepuasan, motivasi, komitmen, dan kontribusi sumber daya manusia dalam organisasi. Sistem kompensasi yang baik dapat mempengaruhi efektivitas hubungan antara organisasi dan pekerja.

Kemudian, peneliti juga mendapat data gaji karyawan di hotel Pangrango 1. Gaji yang didapatkan karyawan tersebut rata rata berjumlah Rp 1.800.000 dengan gaji tertinggi berjumalah Rp 2.200.000 dan terendah berjumlah Rp.1.500.000. Namun pada kenyataannya, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur (KepGub) Nomor 561/Kep. 1322-Bangsos/2015 tertanggal 20 November 2015 menetapkan UMK Kota Bogor ditahun 2016 sejumlah Rp 3.022.765. Jumlah ini jelas sangat jauh dengan apa yang didapatkan karyawan di hotel ini. Selain itu, pembayaran

gaji pun dilakukan secara berkala melihat situasi pemesanan hotel apakah penuh atau tidak

Tabel 1.1

Potongan Makan	Rp 210.000 (21 x Rp 10.000)
Asuransi	Rp 50.000
Total	Rp 260.000

Table pemotongan gaji karyawan
Sumber: *Data diolah peneliti, 2016*

Berdasarkan tabel 1.1, dengan gaji yang didapat dirasa rendah , masih terdapat beberapa pemotongan terhadap gaji tersebut. Selain itu, sudah hampir selama satu tahun karyawan tidak diberikan bonus diluar gaji pokok karyawan. hal ini dikarenakan kunjungan konsumen ke hotel ini menurun drastis sehingga pihak hotel tidak mampu membayar bonus lain maupun insentif.

Selain itu ada hal lain yang mempengaruhi kepuasan kerja di Hotel Pangrango 1, yaitu Efektivitas komunikasi antara atasan dengan bawahan atau antara sesama karyawan perusahaan dan lingkungan kerjanya yang tidak efektif. Komunikasi antar personal ataupun yang sering dikenal intrapersonal; merupakan faktor yang diduga mampu mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan kerja dalam organisasi. Komunikasi yang ada berjalan di hotel Pangrango berjalan kurang efektif. Namun, komunikasi intrapersonal yang efektif sangat penting untuk keberhasilan keseluruhan dari sebuah bisnis atau organisasi harus memiliki peran yang mendasar dalam proses setiap organisasi. Informasi yang diterima secara efektif dan tepat dapat meningkatkan semangat kerja dan dapat menimbulkan

suatu kepuasan tersendiri dibandingkan dengan informasi yang sulit untuk diterima dan dicerna.

Hal ini berbanding terbalik dengan apa yang ada di Hotel Pangrango 1 Bogor. Komunikasi yang terjadi antara pemilik perusahaan sampai pada semua pegawai terlihat tidak efektif. Hal ini didukung dengan minimnya komunikasi yang di lakukan oleh pemilik hotel terhadap pegawainya Seperti arahan yang tidak jelas dan tidak sesuai dengan bagiannya dalam menjalankan tugas selama bekerja, dan kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pemilik hotel maupun direksi yang ada selama ini. Kemudian tidak adanya wadah atau sarana bagi karyawan ntuk meyuarakan keluhannya selama bekerja disana. Padahal, komunikasi antara personal yang efektif akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, karena jika terjalin komunikasi yang baik antara karyawan dan atasan maka karyawan akan menjadi lebih puas

1.2 Identifikasi Masalah

Dari sekian banyak penyebab rendahnya kepuasan kerja yang telah diteliti sebelumnya oleh peneliti lain, permasalahan yang terjadi pada Karyawan Hotel Pangrango 1 menurut data yang peneliti dapatkan mengkerucut pada gejala rendahnya kepuasan kerja karena faktor kompensasi dan komunikasi intrapersonal. Untuk membuktikan kebenaran hal tersebut peneliti mengidentifikasi permasalahan-permasalahan kepuasan kerja yang terjadi pada Karyawan Hotel Pangrango 1 Bogor, yaitu:

1. Adanya kepuasan yang dirasa rendah oleh karyawan Hotel Pangrango 1 Bogor
2. Kurangnya kompensasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan terhadap para karyawannya.
3. Komunikasi interpersonal yang ada antara karyawan, Direksi dan CEO yang masih belum dapat berjalan secara efektif.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat adanya keterbatasan waktu penelitian dan banyaknya klasifikasi faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan kerja staf yang tidak mungkin diamati satu per satu, maka dalam penelitian ini hanya terbatas pada tempat dan variabel yang disesuaikan dengan judul penelitian, yaitu “Pengaruh Kompensasi dan Efektivitas Komunikasi Intrapersonal terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan Hotel Pangrango 1 Bogor”.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang ada, maka peneliti dapat merumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi dari Kompensasi, Efektivitas Komunikasi Intrapersonal dan Kepuasan Kerja pada Karyawan Hotel Pangrango 1 Bogor?
2. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada Karyawan Hotel Pangrango 1 Bogor?

3. Apakah terdapat pengaruh efektivitas komunikasi intrapersonal terhadap kepuasan kerja pada Karyawan Hotel Pangrango 1 Bogor?
4. Apakah terdapat pengaruh kompensasi dan efektivitas komunikasi interpersonal secara bersama sama terhadap kepuasan kerja pada karyawan Hotel Pangrango 1 Kota Bogor ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dipaparkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui deskripsi dari Kompensasi, Komunikasi Intrapersonal dan Kepuasan Kerja pada Karyawan Hotel Pangrango 1 Bogor.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada Karyawan Hotel Pangrango 1 Bogor.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh efektivitas komunikasi intrapersonal terhadap kepuasan kerja pada Karyawan Hotel Pangrango 1 Bogor.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kompensasi dan efektivitas komunikasi interpersonal secara bersama sama terhadap kepuasan kerja pada karyawan Hotel Pangrango 1 Kota Bogor.

1.6 Kegunaan Penelitian

Beberapa kegunaan penelitian dapat dikelompokkan kedalam dua kategori, yaitu kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis. Uraian dari masing-masing kegunaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
    a. Pengembangan ilmu pengetahuan secara umum, dan khususnya ilmu atau konsep yang berkaitan dengan variabel-variabel yang dikembangkan peneliti;
    b. Secara langsung maupun tidak langsung membantu untuk memperoleh pengetahuan atau teori baru;
    c. Berkontribusi dalam memperluas cakrawala ilmu pengetahuan bagi pembaca khususnya dan masyarakat pada umumnya;
2. Kegunaan Praktis
    a. Dapat menggambarkan keadaan kepuasan kerja yang ada, serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penyelesaian tugas-tugas pada pegawai Hotel Pangrango 1 Kota Bogor?
    b. Dapat dijadikan bahan pertimbangan/referensi dalam melakukan penelitian-penelitian sejenis di masa-masa yang akan datang.