

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Majunya dunia bisnis yang terus meningkat berakibat pada persaingan bisnis industri semakin ketat, salah satunya pada bidang industri jasa. Hotel adalah salah satu lini bisnis industri jasa yang termasuk dalam “*Hospitality Industry*”. Industri perhotelan Indonesia menyumbang devisa negara, khususnya di kawasan wisata Indonesia. Perhotelan menjadi semakin populer dan berharga karena pengetahuan perhotelan terus berkembang dan terus diminati, terutama di dunia kerja.

Namun, COVID-19 yang melanda Indonesia pada tahun 2020 telah memberi suatu tantangan sendiri bagi industri perhotelan Indonesia. Ribuan hotel di Indonesia terpaksa tutup sementara atau bahkan ada yang ditutup secara permanen. Tingkat hunian kamar hotel adalah 15,6% dan 27.607 akomodasi ditutup pada tahun 2020 (BPS, 2020). Setelah dampak COVID-19 selama 2.5 tahun terakhir, industri perhotelan telah pulih dan terus berkembang. Bisnis hotel diperkirakan akan lebih menjanjikan di tahun 2022 dibanding tahun lalu. Hal ini bertepatan dengan pemulihan bisnis pariwisata dan pandemi yang semakin terkendali (Bisnis Indonesia, 2022).

Hotel Java Heritage yang terletak di Purwokerto ialah salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa dan sudah beroperasi sejak tahun 2016. Hotel mewah berbintang 4 ini berdiri di atas lahan seluas 3.5 hektar yang beralamat di Jl. Dr. Angka No. 71, Sokanegara, Kecamatan Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas. Beberapa fasilitas dan jasa yang ditawarkan oleh Java Heritage Hotel Purwokerto antara lain mempunyai 169 kamar dengan berbagai tipe dari Deluxe, Suite, hingga Cottage, memiliki 1 aula utama, 1 pusat konvensi dan tidak kurang dari 16 ruang pertemuan, dan memiliki tempat hiburan seperti KTV & Club serta SPA. Hotel ini juga memiliki 139 karyawan dengan

karyawan tetap berjumlah 41 dan karyawan kontrak berjumlah 97. (Java Heritage Hotel, 2022)

Bapak Deddy Wijaya S. selaku *HRD (Human Resource Department)* Java Heritage Hotel Purwokerto melalui wawancara pada tanggal 24 September 2022 menyatakan bahwa Java Heritage Hotel sebagai pelayanan jasa yang beroperasi selama 24 jam harus memantau ketekunan para karyawannya supaya dapat memberikan layanan jasa kepada pelanggan. Adanya event yang diselenggarakan di Java Heritage Hotel pada saat pergantian jam *shift* berikutnya akan berdampak pada karyawan *shift* sebelumnya karena harus menambah jam sehingga dinilai tidak efisien, selain itu adanya jam lembur bagi staff operasional. Permasalahan lain yang dihadapi oleh karyawan adalah ketika mereka merasa tersaingi oleh karyawan baru yang memiliki pengalaman kerja lebih tinggi daripada dirinya salah satunya pada bagian koki/*chef*. Kedisiplinan karyawan masih terbilang rendah hal ini dikarenakan beberapa karyawan sering melakukan rapel presensi, dimana presensi dalam satu hari itu dilakukan sebanyak lebih dari 2x karena pada hari sebelumnya belum melakukan presensi. Hal ini terjadi karena sistem presensi di Java Heritage Hotel Purwokerto masih dalam pembukuan. Adanya karyawan yang masih bermalas-malas sehingga membuat HRD turun tangan langsung untuk melakukan pengawasan khususnya pada karyawan yang *shift* di jam ketiga yaitu pukul 22.00-06.00 WIB, hal ini sering membuat HRD pulang tidak tepat waktu.

Sumber daya manusia pada perkembangan perekonomian saat ini memiliki peranan penting sebagai faktor pemegang sebuah perusahaan. Manusia merupakan sumber daya yang fleksibel dan sumber dari semua energi yang diperlukan (Zainal, 2015). Salah satu cara untuk mempertahankan karyawan di sebuah perusahaan adalah berfokus pada kepuasan kerja karyawannya sehingga dengan demikian akan mendapatkan hasil yang maksimal. Tugas utama manajemen dari kepuasan kerja pada

sebuah perusahaan adalah mampu meningkatkan kinerja sumber daya manusia secara terus menerus. Jaya (2018) mendefinisikan kepuasan kerja merupakan sikap positif yang ditunjukkan oleh seorang karyawan atas pekerjaannya yang muncul karena berdasarkan pada penilaian terhadap suatu produk kerja yang dihasilkan. Semakin tinggi kualitas pekerjaan, semakin tinggi kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri merupakan hasil kerja yang berhubungan dengan motivasi kerja..

Menurut Firmansyah, dkk (2021) menyatakan bahwa *work-life balance* ialah situasi di mana seorang pekerja atau seseorang berusaha untuk menstabilkan pekerjaan dan kehidupan pribadinya. Secara umum, karyawan menyadari akan pentingnya *work-life balance* sehingga mereka akan menginginkan suatu pekerjaan yang fleksibel dengan demikian mereka juga bisa memperhatikan kehidupan pribadinya di dalam keluarga. Berdasarkan menurut Yuliza, dkk (2021) berbagai kajian membuktikan bahwa *work-life balance* mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Seorang karyawan yang mempunyai tingkat *work-life balance* tinggi maka kepuasan kerjanya juga akan tinggi.

Hasil penelitian Asaloei, dkk (2018), Rijanti, dkk (2021), Othman, dkk (2018) menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, namun hasil penelitian dari Tumbel, dkk (2020) menyatakan bahwa *work-life balance* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

*Work and family* (Clark, 2000) merupakan dua hal yang mempunyai nilai penting bagi manusia. Menurut Yuliza, dkk (2021) ada beberapa motivasi dasar yang dapat membimbing orang untuk menyeimbangkan keduanya. Kebutuhan fisiologis yang dimiliki manusia seperti bernafas, tidur, makan, dan kebutuhan seksual yang secara moral sudah terikat dalam sebuah pernikahan. Manusia juga mempunyai kebutuhan akan rasa aman hal ini berkaitan dengan asuransi maupun jaminan. Kemudian peran keluarga dan

teman sangat penting dalam kebutuhan bersosialisasi. Selanjutnya, kebutuhan perasaan untuk dihormati dan akan pekerjaan yang karyawan senangi.

Hasil penelitian dari Putriningsih (2020), Fauziah (2020), Pranitasari, dkk (2020) menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, namun pada penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, dkk (2018) menyatakan bahwa *work-life balance* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja.

Faktor yang juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah disiplin kerja. Menurut Ajabar (2020) disiplin kerja merupakan suatu kegiatan manajemen yang berkaitan dengan standar kerja suatu perusahaan yang harus dicapai dalam melaksanakan tujuannya secara efisien dan efektif. Menurut Hasibuan (2016) disiplin kerja merupakan suatu kesadaran dari seseorang untuk patuh dan menaati peraturan dan norma-norma yang berlaku diperusahaan. Menurut Zainal, (2015) mengatakan disiplin kerja merupakan alat yang dipergunakan oleh seorang manajer supaya dapat mengubah perilaku dan upaya mereka untuk mengembangkan kesadaran dan motivasi untuk mematuhi peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku.. Suatu disiplin dikatakan baik jika seseorang mencerminkan rasa tanggung jawabnya terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Kedisiplinan harus ditanamkan dalam suatu perusahaan. Tanpa adanya dukungan disiplin karyawan yang baik, maka akan sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Menurut Aprilia, dkk (2020) kedisiplinan kerja yang baik hanya terdapat pada diri seorang karyawan yang mempunyai kepuasan kerja.

Hasil penelitian dari Sariyathi, dkk (2018), Yuswardi, dkk (2019), Halik, dkk (2019) menyatakan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, namun penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Kustini,

dkk (2021) menyatakan bahwa disiplin kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Savage and Savage (2009) Disiplin disebut juga strategi untuk mengembangkan sikap bertanggung jawab yang berkaitan dengan kepribadian karyawan. Disiplin dapat menjadi kendala bagi karyawan untuk memahami dengan jelas dan menjalankan tanggung jawabnya dalam organisasi dengan serius. Parameter ini membantu karyawan mengidentifikasi semua tugas dan fokus menyelesaikannya. Menurut Silitonga, dkk (2020) untuk mengembangkan suatu organisasi, perusahaan berupaya memberikan motivasi kepada karyawan supaya mampu mendisiplinkan diri dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang telah ditugaskan oleh perusahaan.

Hasil penelitian dari Halik, dkk (2019), Sariyathi, dkk (2018), Yuswardi (2019) menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, namun hasil penelitian dari Purnamasari, dkk (2019) menyatakan bahwa disiplin kerja tidak memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja.

Menurut Mangkunegara (2020) motivasi adalah situasi kondisi yang menggerakkan diri seseorang karyawan secara terarah untuk mencapai tujuan tertentu dari sebuah perusahaan. Menurut Zainal (2015) motivasi adalah seseorang yang telah dipengaruhi oleh nilai atau sikap untuk mencapai suatu tujuan. Setiap orang di perusahaan memiliki latar belakang yang berbeda, sehingga perusahaan harus bertanya pada diri sendiri atas kebutuhan dan harapan, bakat dan keterampilan serta bagaimana menginginkan karyawan mereka di masa depan. Memahami apa yang dapat Anda rencanakan sangatlah penting.. Badjuri & Jaeni (2013) dalam Wulani, dkk (2017) mengatakan bahwa seseorang untuk mencapai kepuasan kerjanya harus memiliki motivasi yang tinggi.

Hasil penelitian dari Wulani, dkk (2017), Nurmatias, dkk (2022), Santoso, dkk (2022) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

kerja, namun ada penelitian dari Nisa, dkk (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Maharani, dkk (2021) yang menyatakan bahwa Motivasi Kerja memediasi *Work-Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja, perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dengan menambahkan satu variabel yaitu Disiplin Kerja dan objek penelitian dilakukan pada Karyawan di Masa Transisi New Normal sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada Java Heritage Hotel Purwokerto. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul **“Pengaruh *Work-Life Balance* dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel *Intervening*”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah didalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *work-life balance* berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto?
3. Apakah *work-life balance* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto?
4. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto?
5. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto?

6. Apakah *work-life balance* berpengaruh positif melalui motivasi kerja sebagai variabel *intervening* terhadap kepuasan kerja karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto?
7. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif melalui motivasi kerja sebagai variabel *intervening* terhadap kepuasan kerja karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto?

### **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada *Work-Life Balance* (X1) sebagai variabel independen, Disiplin Kerja (X2) sebagai variabel independen, Kepuasan Kerja (Y) sebagai variabel dependen, dan Motivasi Kerja (Z) sebagai variabel *intervening*.
2. Penelitian ini dilakukan pada Januari 2023 di Java Heritage Hotel Purwokerto.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh *work-life balance* terhadap motivasi kerja.
2. Untuk menguji pengaruh disiplin kerja terhadap motivasi kerja.
3. Untuk menguji pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan kerja.
4. Untuk menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja.
5. Untuk menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.
6. Untuk menguji pengaruh *intervening* motivasi kerja pada hubungan antara variabel *work-life balance* terhadap kepuasan kerja karyawan.
7. Untuk menguji pengaruh *intervening* motivasi kerja pada hubungan antara variabel disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

## E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan bagi pihak-pihak dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis, yaitu:

- a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peningkatan kepuasan dalam Java Heritage Hotel Purwokerto.
- b. Untuk referensi pada penelitian-penelitian yang berhubungan dengan *work-life balance*, disiplin kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja karyawan.

### 2. Manfaat Praktis:

#### a. Bagi Perusahaan (Java Heritage Hotel Purwokerto)

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan pentingnya *work-life balance* dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja karyawan serta dapat mempertimbangkan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, sehingga dengan demikian akan mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas perusahaan.

#### b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, menambah referensi, pengalaman, pengetahuan dan untuk menambah wawasan khususnya pada bidang Sumber Daya Manusia (SDM).

#### c. Bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dan menambah informasi melalui penulis yang disusun dengan tujuan mengetahui pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan kerja dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening pada Java Heritage Hotel Purwokerto.

d. Bagi Karyawan

Memberikan manfaat bagi karyawan untuk membantu pemahaman karyawan dalam hubungan kepuasan karyawan dengan pengaruh *work-life balance*, disiplin kerja, dan motivasi kerja karyawan sehingga dapat mempertahankan produktivitas dan performa kerja.