

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata di Indonesia menyajikan aneka keindahan alam yang sangat disukai oleh wisatawan luar negeri maupun wisatawan lokal. Dengan banyaknya pariwisata tersebut maka pertumbuhan bisnis perhotelan semakin meningkat. Hotel adalah salah satu bentuk pelayanan publik di mana kehadirannya memberikan manfaat bagi masyarakat dengan menyediakan berbagai layanan jasa dan fasilitas. Umumnya, hotel menyajikan layanan pemesanan kamar dan makanan, namun seiring perkembangan zaman, sejumlah hotel telah meningkatkan cakupan layanan mereka kepada tamu yang menginap, contohnya dengan menyediakan layanan laundry. Dalam proses pemesanan kamar yang awalnya manual, kini telah dapat menggunakan secara online dengan komputerisasi dengan pemanfaatan teknologi informasi, telah dikembangkan program pemesanan hotel menggunakan Visual Basic 6.0 dan berbasis *Unified Modeling Language* (UML). untuk meningkatkan efisiensi karyawan dan kualitas pelayanan. (<https://www.idntimes.com/>, 2023).

Kabupaten Banyumas terletak di Jawa Tengah yang mempunyai wisata alam Baturraden yang banyak diminati oleh wisatawan sehingga perkembangan bisnis perhotelan berkembang dengan pesat. Di kota Purwokerto sudah ada 2 hotel yang mempunyai status bintang 4 yaitu hotel Aston dan Hotel Java Heritage. Salah satu hotel berbintang 4 di Purwokerto yang banyak dikunjungi wisatawan adalah Hotel Java Heritage yang terletak di Jl. Dr. Angka No. 71

Purwokerto dengan luas 3,5 hektar dengan 169 kamar yang bervariasi mulai dari tipe Deluxe hingga Suite dan Cottage. Dengan kolam renang megah seluas 96 meter (yang terbesar di Jawa Tengah) yang menawarkan pemandangan Gunung Slamet, fasilitas ini dilengkapi dengan area anak-anak, labirin, kafe kolam renang, *go cart*, dan trek skuter. (<https://javaheritagehotel.com/?lang=id>)

Menurut HRD (*Human Resource Departement*) Hotel Java Heritage Purwokerto yaitu Bapak Deddy Wijaya S terdapat beberapa alasan yang menjadi masalah saat bekerja. Kepuasan kerja di Java Heritage Hotel Purwokerto saat ini diindikasikan menurun. Beberapa faktor yang menyebabkan hal tersebut adalah tingkat kedisiplinan yang masih belum maksimal, tingkat motivasi kerja yang cenderung rendah dan tunjangan yang diterima kurang sesuai. Jika hal-hal tersebut dibiarkan maka dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto.

Menurut Arif dkk., (2020), kepuasan kerja karyawan memiliki peran penting dalam menetapkan tingkat kesejahteraan dan kepuasan individu terhadap pekerjaannya. Ini meliputi kepuasan terhadap kondisi lingkungan kerja, interaksi dengan rekan kerja, serta kesesuaian antara tujuan pribadi dan tugas yang diemban. Kepuasan kerja mencerminkan tanggapan yang efektif atau emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan, yang mencakup perasaan individu terhadap pekerjaannya. Hal ini juga mencakup pemahaman yang luas tentang pekerjaan seseorang, termasuk perbedaan antara kompensasi yang diterima dan yang dianggap wajar. Menurut Retnowati dkk, (2021) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak

senang seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Perasaan ini dapat dilihat dari perilaku karyawan terhadap pekerjaannya dan lingkungan kerjanya.

Fenomena pada kepuasan kerja karyawan di Hotel Java Heritage Purwokerto, berdasarkan wawancara dengan HRD (*Human Resource Department*) 2024 yaitu Bapak Deddy Wijaya S seperti berdasarkan apa yang ada di tempat kerja sebenarnya karyawan hotel sudah keseluruhan mereka memiliki kepuasan yang cukup baik dan sudah sesuai arahan atasannya. Namun ada karyawan yang merasa kinerja yang diberikan pekerjaan dan tanggung jawabnya kurang sebanding dengan balasan, seperti dalam gaji yang diterima karyawan hotel setiap bulannya. Karyawan hotel merasa kurang puas atas gaji yang didapat belum sebanding atas pekerjaannya dalam jangka waktu pekerjaannya. Karyawan dengan disiplin kerja yang baik umumnya puas dengan pekerjaannya. Hal serupa berlaku untuk karyawan yang memiliki motivasi dan menerima *reward* yang sesuai. Ketiga faktor ini saling terkait dan memengaruhi kepuasan kerja secara interaktif. Meningkatkan satu faktor dapat mendorong peningkatan faktor lain, sehingga menguatkan kepuasan kerja. Memahami hubungan ini dapat membantu hotel dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja dan mencapai kesuksesan jangka panjang.

Salah faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah disiplin kerja. Menurut (Retnowati dkk., 2021), disiplin kerja dalam pekerjaan perwakilan memiliki peran yang sangat penting, vital, dan mendasar dalam pengembangan karakteristik pekerjaan perwakilan secara umum. Keberhasilan dalam memenuhi pekerjaan perwakilan dapat diamati ketika perwakilan memiliki

koneksi ke asosiasi dan juga menjunjung tinggi disiplin kerja yang kuat. Menurut (Adam dkk., 2021) Disiplin kerja adalah sikap ketaatan terhadap aturan dan norma yang berlaku di suatu perusahaan dalam rangka meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan/organisasi

Alasan disiplin kerja dijadikan variabel penelitian berdasarkan wawancara dengan HRD (2024) yaitu Bapak Deddy Wijaya S, fenomena pada disiplin kerja di Hotel Java Heritage Purwokerto yaitu adanya karyawan yang tidak menaati peraturan perusahaan seperti masih adanya karyawan yang berangkat kerja tidak tepat waktu (telat), ada yang tidak disiplin seperti tidur saat jam kerja, dan ada yang *deadline* pekerjaannya atau menyelesaikan pekerjaannya tidak tepat waktu.

Penelitian ini didukung dari penelitian terdahulu, oleh Amaral dkk., (2023); Kadek & Agung, (2023); Rasmewahni dkk., (2023); Nurdin dkk., (2023); Ahmad, (2023); Putu, (2021) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sementara hasil penelitian lain oleh Muhammad, (2020); Sanggarwati dkk., (2021); Sabirin & Sabirin, (2020) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi kerja. Menurut (Retnowati dkk., 2021), motivasi kerja adalah faktor yang mendorong seseorang untuk bekerja dengan semangat, efektif, dan berintegritas, dengan menggunakan segala usahanya untuk mencapai kepuasan. Menurut

(Rahmadani dkk., 2023) menyatakan bahwa motivasi merupakan penyediaan bimbingan, sumber daya, dan penghargaan agar individu tetap termotivasi dan berminat untuk bekerja sesuai keinginan.

Menurut Adhari, (2021) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah faktor yang mengarahkan individu dalam perilaku mereka saat bekerja, di mana mereka memilih dari beragam pilihan yang ada, baik yang cocok maupun yang tidak. Motivasi memiliki peran penting karena berperan dalam memicu, mengarahkan, dan mendukung perilaku individu untuk bekerja dengan tekun dan antusiasme guna mencapai hasil yang optimal. Dalam konteks ini, motivasi kerja juga dianggap dapat meningkatkan kualitas laporan keuangan, karena ketika pegawai pemerintah termotivasi, mereka cenderung bekerja dengan baik, yang pada gilirannya menghasilkan laporan keuangan yang berkualitas.

Isu yang terjadi disana berkaitan dengan motivasi kerja berdasarkan wawancara kepada beberapa karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto diketahui motivasi karyawan sangat rendah pada perilaku karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Disamping itu keterampilan atau pelatihan yang diberikan kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaan memperoleh motivasi atau dorongan semangat dari atasan sehingga hal ini membuat karyawan kurang termotivasi dalam bekerja. Motivasi kerja menjadi pendorong bagi karyawan untuk meningkatkan kepuasan, yang pada akhirnya akan memperbaiki kemampuan mereka dalam melayani tamu hotel secara profesional. Hotel perlu memberikan perhatian yang cukup terhadap motivasi dan kemampuan kerja karyawan untuk memastikan bahwa evaluasi yang

dilakukan dapat mencapai tujuan perusahaan dengan optimal. Dalam konteks ini, peningkatan motivasi kerja menjadi hal yang sangat penting untuk memupuk semangat bekerja dan meningkatkan kemampuan karyawan.

Riset gap yang mendukung dari penelitian terdahulu, oleh Amaral dkk., (2023); Kadek & Agung, (2023); Rasmewahni dkk., (2023); Kadek & Ida, (2023); Nika & Rizki, (2020); Putu, (2021) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sementara hasil penelitian lain oleh Anik & Desti, (2020); Andy dkk., (2021) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah *reward*. Menurut Nurhalifah dkk., (2021), "*Reward* merupakan imbalan atau balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sebagai pengakuan atas sumbangan non-materil yang diberikan oleh karyawan tersebut, baik dalam bentuk tenaga maupun ide-ide yang mereka dedikasikan untuk kemajuan perusahaan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan". Dalam konteks ini, pemberian *reward* berperan sebagai insentif kontraprestasi yang bertujuan untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan agar melebihi standar kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Nurrahman & Irawan, 2020).

Alasan variabel *reward* dijadikan penelitian berdasarkan wawancara dengan HRD (2024) yaitu Bapak Deddy Wijaya S, ada beberapa masalah yang timbul terkait pemberian *reward*, termasuk sulitnya karyawan mendapatkan promosi, uang servis, atau insentif, serta kenaikan gaji. Hal ini disebabkan oleh

faktor-faktor lain yang harus dipertimbangkan selain penilaian kepuasan kerja karyawan, seperti kondisi perusahaan, kenaikan biaya hidup, kebijakan pemerintah tentang upah minimum, dan kondisi ekonomi secara umum.

Penelitian ini didukung penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pemberian *reward* oleh perusahaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Noviyani dan Guspul (2019), Dhewy dan Adnyani (2022), Krisdianto & Nurhasanah, (2023); Alldy & Sumartik, (2022); Eva dkk., (2021); Zulmy Ardiansyah, (2022); Alfonsus & Erwin (2021); Marliza, (2022). Sementara hasil penelitian lain menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak signifikan oleh Mulyati (2024); Ephivania dkk., 2020).

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari (Suputra & Sadiartha, 2023) dengan variabel penelitian Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja, dengan hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja; disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama menggunakan variabel *independent* motivasi kerja dan disiplin kerja. Pada penelitian ini peneliti melakukan pengembangan variabel *independent*, dengan menambahkan variabel *reward*, yang dari penelitian Fitri dkk, (2022) dengan variabel penelitian *Work Life Balance & Reward* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dengan hasil penelitian menunjukkan *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menambahkan

bukti tentang pengaruh *Reward* terhadap Kepuasan Kerja dalam konteks Hotel. Pernyataan ini juga disebut sebagai kontribusi penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan *Reward* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah disiplin Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Java Heritage Purwokerto?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Java Heritage Purwokerto?
3. Apakah *reward* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Java Heritage Purwokerto?

C. Pembatasan Masalah

Memfaatkan batasan masalah membantu menyempitkan ruang lingkup penelitian dan merinci tujuan penelitian. Beberapa pembatasan dalam penelitian ini mencakup :

1. Penelitian hanya terfokus pada karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto.
2. Penelitian dimulai pada Januari 2024 – Agustus 2024.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi disiplin Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan di Hotel Java Heritage Purwokerto.
2. Untuk mengidentifikasi Motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto.
3. Untuk mengidentifikasi *Reward* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto.

E. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah referensi khususnya di bidang Sumber Daya Manusia, terutama terkait Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan *Reward* yang memengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi pimpinan

Penelitian ini diharapkan dapat memahami pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan *reward* terhadap kepuasan karyawan di Hotel Java Heritage Purwokerto dapat memberikan banyak manfaat bagi pimpinan. Hal ini pada akhirnya dapat membantu hotel mencapai kesuksesan jangka panjang sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh Hotel Java Heritage Purwokerto.

2) Bagi karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja,

sehingga dapat bekerja yang lebih baik lagi.

3) Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memperluas wawasan dan pengetahuannya untuk para peneliti yang akan mengadakan penelitian berkaitan dengan kepuasan kerja.

