

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Faktor sumber daya manusia merupakan elemen terpenting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, mengingat iklim kompetisi yang dihadapi akan sangat berbeda dari tahun ke tahunnya. Tingkat kompetisi yang tinggi ini tentunya memacu perusahaan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Lingkungan persaingan yang tinggi memaksa perusahaan untuk memberikan perhatian lebih kepada sumber daya manusia yang dimiliki, terutama dalam pemanfaatannya. Sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Karena sumber daya manusia adalah yang menjadi penentu keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Perusahaan dituntut untuk bertahan dan berhasil dalam mencapai tujuannya serta dapat menjalankan usaha dengan efektif dan efisien. Keberhasilan tujuan perusahaan, tergantung pada kemampuan dan keahlian pimpinan dalam melaksanakan fungsi perusahaan. Fungsi perusahaan satu sama lainnya mempunyai hubungan yang saling keterkaitan. Namun fungsi personalia mempunyai peran strategis diantara fungsi perusahaan lainnya.

Menurut Hariandja (2005) dalam jurnal I Made Septiadi dan W. G. Supartha sumber daya manusia hendaknya dikelola dengan baik agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam meningkatkan tujuan

perusahaan. Sumber daya manusia dapat menjadi aset utama yang perlu dikelola dan dikembangkan secara profesional.

Tohardi (2007) dalam jurnal I Made Septiadi dan W. G. Supartha menyatakan ada beberapa faktor pokok yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, antara lain; kepemimpinan, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik.

Kepemimpinan dalam perusahaan maupun manajemen juga mempunyai peranan penting terhadap kepuasan kerja karyawan dengan melakukan perencanaan dan pengorganisasian di dalam perusahaan baik itu dari segi kualitas maupun kuantitas. Para karyawan akan tetap bekerja secara profesional dan tanggung jawab terhadap pekerjaan, karena sikap pemimpin yang tegas, memotivasi setiap karyawan, berkomitmen tinggi dan berkomunikasi yang baik dengan karyawan akan menimbulkan rasa nyaman saat karyawan melakukan rutinitas kerja di dalam perusahaan.

Demikian juga bagi pemimpin dalam Hotel Aston Rasuna Jakarta bertanggung jawab dan dipercaya dalam melaksanakan fungsi manajemen. Pemimpin kadang terdapat pada kelompok informal, sehingga tidak selalu bertanggung jawab atas fungsi-fungsi manajemen. Seorang pemimpin yang ingin berhasil maka dituntut untuk memiliki kepemimpinan yang efektif. Bagaimana usaha seorang pemimpin untuk mempengaruhi orang lain atau agar bawahan mengikuti apa yang diperintahkan akan sangat tergantung dari gaya kepemimpinan yang digunakan. Dalam hal ini, kepercayaan para karyawan di Hotel Aston Rasuna Jakarta terhadap kebijakan yang dibuat oleh

pimpinan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Jika terjadi ketidakpercayaan dari para karyawan terhadap kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pimpinan, maka akan terjadi penurunan kinerja yang dihasilkan para karyawan terhadap perusahaan serta mengakibatkan kepuasan kerja karyawan akan mengikuti penurunan seiring dengan menurunnya kinerja karyawan. Dan akibat yang diterima karyawan terhadap kepuasan kerja yang menurun, perusahaan akan melakukan pemberhentian terhadap karyawan. Dalam hal ini, kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pimpinan dalam Hotel Aston Rasuna Jakarta dapat mengembang dan mendukung para karyawan dalam menghasilkan kinerja dan kepuasan kerja yang baik terutama bagi karyawan dan perusahaan.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi. Komunikasi merupakan faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, karena jika antara karyawan dapat memberikan dan menerima informasi dengan baik maka dapat meningkatkan semangat kerja didalam diri masing-masing karyawan didalam suatu perusahaan, sehingga dalam melaksanakan tugas yang dibebankan oleh perusahaan kepada karyawan dapat mewujudkan kepuasan kerja. Komunikasi antara atasan dan bawahan maupun antar karyawan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja, dengan adanya komunikasi yang efektif akan tercipta dan terjalin hubungan yang baik antara atasan dan bawahan maupun antar karyawan, maka karyawan akan menjadi lebih puas terhadap pekerjaan yang dilaksanakannya.

Demikian pula dengan adanya komunikasi dan hubungan yang baik di dalam Hotel Aston Rasuna Jakarta antara pimpinan dan karyawan maupunantara karyawan dengan karyawan sangat diperlukan demi tercapainya komunikasi yang baik dan nyaman bagi setiap karyawannya. Bagi karyawan yang tidak dapat menerima dengan baik komunikasi yang terjalin di Hotel Aston Rasuna Jakarta, maka karyawan tersebut akan merasa tidak nyaman dan akan menimbulkan kinerja yang buruk dan kepuasan akan kerja yang kurang baik sehingga karyawan tersebut akan mengalami kurang percaya diri ketika berhubungan dengan pimpinan atau pun dengan karyawan yang lain. Maka dalam hal ini Hotel Aston Rasuna Jakarta juga memperhatikan hal tersebut agar dapat tercipta komunikasi yang baik dan meningkatkan kepuasan kerja para karyawannya. Perusahaan membuat kegiatan-kegiatan yang mampu memberikan sesuatu sebagai keharmonisan komunikasi antar karyawan agar semakin memudahkan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sehingga karyawan tetap professional dan bertanggung jawab dalam memberikan kontribusi demi perkembangan usaha perusahaan.

Berikutnya faktor lingkungan kerja fisik yang akan menjadi salah satu variabel penelitian dan secara lebih spesifik di teliti yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, karena berhubungan langsung dengan karyawan dalam mendukung pelaksanaan kegiatan kerja. Dimana lingkungan kerja fisik yang dimanfaatkan semaksimal mungkin guna pencapaian hasil yang maksimal pula adalah merupakan suatu tantangan dengan hambatan tersendiri baik bagi perusahaan tersebut.

Begitu pula yang terjadi dalam Hotel Aston Rasuna Jakarta. Apabila lingkungan kerja fisik yang tidak sesuai dengan kenyamanan dan keamanan bagi karyawan, maka akan menimbulkan beberapa dampak negative bagi karyawan maupun perusahaan. Dampak yang dari lingkungan kerja fisik yang tidak sesuai dengan karyawan misalnya akan menurunkan tingkat kepuasan karyawan dalam melaksanakan kegiatan pekerjaan di dalam perusahaan dan kemungkinan besar karyawan yang tidak nyaman akan keluar dari perusahaan dan mencari lingkungan perusahaan yang sesuai dengan kenyamanan karyawan tersebut, sedangkan bagi perusahaan akan menimbulkan dampak yang cukup sulit karena harus mencari karyawan baru yang harus menyesuaikan diri terhadap lingkungan kerja fisik yang perusahaan miliki. Maka dengan ini, perusahaan harus memberikan lingkungan kerja fisik yang baik terhadap karyawannya.

Sesuai pernyataan di atas maka hal tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hotel Aston Rasuna Jakarta harus lebih memperhatikan ketiga variabel tersebut di atas yaitu kepemimpinan, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik. Apabila variabel tersebut tidak terkontrol ataupun tidak segera diselesaikan maka dapat berdampak menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan pada perusahaan.

Maka dengan penelitian ini mengambil obyek penelitian pada Hotel Aston Rasuna Jakarta merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penginapan dan restaurant yang bertaraf bintang 4 di Jakarta selatan.

Hotel Aston Rasuna Jakarta sangat membutuhkan karyawan dengan kinerja yang baik untuk meningkatkan produktivitas perusahaan, karena dengan karyawan yang dapat bertanggung jawab, professional dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta berkomitmen tinggi terhadap pekerjaan akan meningkat kinerja dan kepuasan karyawan di Hotel Aston Rasuna Jakarta. Apabila tingkat kepuasan kerja karyawan yang menurun terjadi pada karyawan Hotel Aston Rasuna Jakarta akan menimbulkan dampak negatif dan tercipta kondisi kerja yang tidak stabil, sikap pemimpin dan komunikasi yang kurang baik dan tidak efektifnya perusahaan dalam menjalankan kegiatan produksi jasa masih perlu mencari, menerima, melatih sumber daya manusia yang baru karena perusahaan telah kehilangan sumber daya manusia yang sudah berpengalaman di bidangnya. Berdasarkan uraian latar belakang maka judul yang dipilih adalah PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI HOTEL ASTON RASUNA JAKARTA.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja pada karyawan adalah sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh kepemimpinan karyawan di Hotel Aston Rasuna Jakarta terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Adanya pengaruh komunikasi karyawan di Hotel Aston Rasuna Jakarta terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Adanya pengaruh lingkungan kerja fisik di Hotel Aston Rasuna Jakarta terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Adanya pengaruh secara bersamaan antara kepemimpinan, komunikasi dan lingkungan kerja fisik di Hotel Aston Rasuna Jakarta terhadap kepuasan kerja karyawan.
5. Antara kepemimpinan, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Aston Rasuna Jakarta.

### **C. Rumusan Masalah**

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang, penelitian ini bermaksud menguji pengaruh kepemimpinan, komunikasi dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan. Secara spesifik rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Aston Rasuna Jakarta?
2. Apakah komunikasi mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Aston Rasuna Jakarta?
3. Apakah lingkungan kerja fisik mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Aston Rasuna Jakarta?

4. Apakah kepemimpinan, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik mempunyai pengaruh secarasimultan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Aston Rasuna Jakarta?
5. Antara kepemimpinan, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik manakah yang paling berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan di Hotel Aston Rasuna Jakarta?

#### **D. Pembatasan Masalah**

Memperhatikan banyaknya faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan juga berdasarkan indentifikasi masalah di atas, peneliti membatasi masalah pada: “Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Aston Rasuna Jakarta”.

Dalam proses penelitian ini dilakukan terhadap seluruh karyawan di Hotel Aston Rasuna Jakarta mulai dari bulan Oktober 2015 sampai Desember 2015.

#### **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menentukan arah penelitian dan dapat diprediksi tindakan apa yang dilakukan, sehingga hambatan yang mungkin timbul dapat dikurangi, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:



- a. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Aston Rasuna Jakarta.
- b. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Aston Rasuna Jakarta.
- c. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Aston Rasuna Jakarta.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, komunikasi dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Aston Rasuna Jakarta.
- e. Untuk mengetahui antara kepemimpinan, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik manakah yang paling berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan di Hotel Aston Rasuna Jakarta.

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti lebih lanjut mengenai seberapa besar pengaruh kepemimpinan, komunikasi dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Aston Rasuna Jakarta dan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi.

### b. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan *feedback* dalam merancang bentuk kepemimpinan, komunikasi dan lingkungan kerja fisik yang sesuai

kebutuhan dan harapan karyawan serta dapat dijadikan *feedback* dalam menentukan perencanaan strategis sehingga kualitas kinerja akan semakin membaik dan dapat dijadikan bahan pemikiran untuk pihak manajemen Hotel Aston Rasuna Jakarta, dalam meningkatkan kualitas kinerja yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

c. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan informasi untuk menambah pengetahuan mengenai pengaruh kepemimpinan, komunikasi dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Aston rasuna Jakarta.

