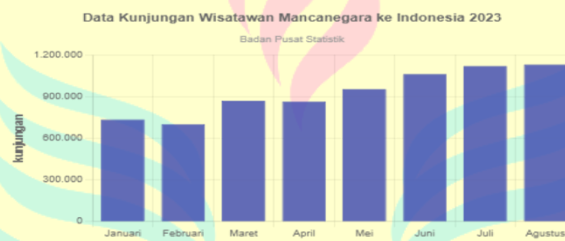


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di era ini, industri perhotelan tumbuh dan berkembang semakin pesat. Kemajuan bisnis perhotelan di Indonesia terjadi karena adanya beberapa faktor, salah satunya adalah kunjungan wisatawan lokal maupun mancanegara yang cukup meningkat secara signifikan. Berikut adalah data jumlah pengunjung wisatawan di Indonesia per tahun 2023:



Sumber: data.goodstats.id

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan makan orang yang sedang dalam perjalanan (Widjaya, 2005). Seperti yang kita ketahui, hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman serta fasilitas ruang kamar tidur dan beragam fasilitas lainnya kepada orang-orang yang melakukan perjalanan atau berwisata. Mereka membayar dengan biaya yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Data menunjukkan bahwa hotel terbanyak di Indonesia diduduki salah satunya oleh provinsi Jawa Barat. Dengan ketatnya persaingan yang ada, tentunya dibutuhkan pengelolaan hotel yang baik. Pengelolaan hotel ini perlu dilakukan secara profesional dan didukung oleh para sumber daya manusia atau tenaga kerja yang memiliki keterampilan unggul dalam bidang perhotelan (Maryadi & Misrania, 2020).



Sumber : Badan Pusat Statistik 2023

Secara organisatoris, terdapat bagian-bagian (divisi) sumber daya manusia dalam hotel yang memiliki tugas atau peran dan kewenangan yang sesuai dengan fungsinya untuk saling bersinergi agar tercapainya tujuan organisasi. Selain kemampuan pemilik atau manager hotel yang mumpuni, sumber daya manusia (SDM) atau karyawan adalah salah satu indikator utama yang harus diperhatikan segala kebutuhannya dalam setiap kegiatan perusahaan (Sitindaon, 2011). Pihak perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya karena akan berdampak pada kinerja mereka.

Menurut Wirawan (2013), kepuasan kerja akan tercapai bila kebutuhan karyawan terpenuhi melalui pekerjaan. Dan jika kepuasan kerja tercapai maka akan tercipta kinerja yang baik. Kinerja pegawai sangat berpengaruh bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Kinerja atau performa karyawan yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil baik dalam perkembangan bisnis perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang buruk akan berdampak buruk pula pada perusahaan. Maka dari itu sangat diperlukan kinerja yang baik dari pegawai dan berprestasi dalam perusahaan tersebut.

Kepuasan kerja merupakan bentuk penerimaan karyawan yang memuaskan atau tidak mengenai pencahariannya, rasa itu dapat dilihat dari perilaku baik karyawan terhadap pencaharian dan semua hal yang dialami lingkungan kerja (Handoko, 2020). Terdapat 5 indikator kepuasan kerja yakni sebagai berikut: (1) Pekerjaan yakni aktivitas pekerjaan yang dikerjakan seseorang apakah terdapat elemen yang memuaskan. (2) upah yakni besarnya jumlah bayaran yang diterima individu sebagai imbalan dari

pelaksanaan kerja apakah sudah sesuai dengan kebutuhan yang adil. (3) promosi yakni kemungkinan seorang individu dapat tumbuh dan berkembang melalui kenaikan tingkat posisi atau jabatan. (4) pengawas yaitu seseorang yang memberi perintah atau arahan dalam proses pelaksanaan kerja. (5) rekan kerja yang saling mendukung dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. (Afandi, 2018).

Dari beberapa indikator di atas dapat kita ketahui bahwa upah merupakan hal yang penting dan mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut pernyataan Professor Benham: “Upah dapat diartikan dengan sejumlah uang yang dibayar oleh orang yang memberi pekerjaan kepada seorang pekerja atas jasanya sesuai dengan kesepakatan atau perjanjian” (Rahman, 1995). Upah minimum adalah suatu standar minimum yang digunakan oleh para pengusaha atau pelaku industri untuk memberikan upah kepada pekerja di dalam lingkungan usaha atau kerjanya. (Rosandi., et. al., 2017).

Ketentuan Pasal 1 Angka 1 Permenakertrans No. 7 Tahun 2013 menyebutkan upah minimum adalah upah bulanan terendah yang terdiri atas upah pokok, termasuk tunjangan tetap yang ditetapkan oleh gubernur sebagai jaring pengaman. Pasal 1 Angka 3 menyebutkan bahwa Upah Minimum Kabupaten/ Kota (UMK) adalah upah minimum yang berlaku di wilayah kabupaten/kota. Menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan menyebutkan bahwa peninjauan besarnya upah minimum provinsi dan upah minimum kabupaten/kota diadakan satu tahun sekali.

Dalam mendorong peningkatan pekerja dalam pelaksanaan proses produksi serta peningkatan kesejahteraan pekerja, salah satu cara yang dilakukan adalah melalui mekanisme penetapan Upah Minimum Kabupaten (UMK). Dalam penetapannya, UMK harus memperhatikan kondisi daerah, kemampuan perusahaan yang mengacu pada kebutuhan hidup layak.

Jika karyawan mendapat upah di bawah UMK, maka seringkali ada yang merasa tidak puas, mereka merasa belum sesuai dengan apa yang mereka kerjakan. Berikut ini adalah beberapa fenomena yang dilansir dari beragam situs berita mengenai keluhan para karyawan yang memiliki upah dibawah UMK:

### Suara Buruh Kota Bandung Tuntut Kenaikan UMK Tahun 2024

Anindya Dewi Aurelia · detikSaber  
Rabu, 15 Nov 2023 13:43 WIB



Buruh Sukabumi Tolak Gaji di Bawah UMK, Bisa Picu Demo Besar-besaran

Handi Salam  
13 Januari 2023



### Sarbumusi Jember demo tolak upah pekerja di bawah UMK

Rabu, 1 Maret 2023 16:31 WIB



Ratusan Pekerja di Cilacap Demo Tuntut Kenaikan UMK 2024 Sebesar 15%

Jumalia Mhd. Asma  
Kamri, 10 November 2023 15:18



Lainnya

Hotel New Ayuda Puncak adalah salah satu unit hotel yang berdiri sejak tahun 2006. Saat itu jumlah kamar awal sebanyak 16 kamar dan fasilitas pertamanya sebuah kolam renang. Ditahun 2010 New Ayuda Puncak Hotel menambah kamarnya sebanyak 11 unit kamar dengan tipe bangunan Joglo khas jawa, kamarnya menjadi 27 kamar. Ditahun 2012 New Ayuda Puncak Hotel menambahkan kembali unit kamarnya menjadi 50 Kamar.

Ditahun ini juga New Ayuda Puncak Hotel meningkatkan kelasnya menjadi Hotel Bintang 3, dan merubah nama menjadi New Ayuda Puncak Hotel. Di awal tahun 2014, New Ayuda Puncak Hotel sudah memiliki 101 unit kamar dengan kapasitas 202 orang dilengkapi pilihan fasilitas Ruang Pertemuan dengan berbagai kapasitas mulai dari ruang pertemuan kecil berkapasitas 15 orang sampai dengan ruang pertemuan besar berkapasitas 200 orang. Selain itu, masih ada fasilitas lain berupa kolam renang, Playground, Pemancingan, Fish Therapy dan Karaoke.

Namun, peneliti melihat bahwa di Hotel New Ayuda Puncak Bogor terdapat penurunan performa. Berikut ini terlampir beberapa ulasan google mengenai Hotel New Ayuda Puncak Bogor dengan *rating* negatif:

## New Ayuda Puncak Hotel



Overview Prices **Reviews** Photos About



Selpa Umar sujana  
3 years ago on Google

1/5

Holiday

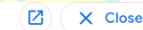
Kolam Renang,kolam ikan&Arena bermain anaknya kotor tidak dirawat,harusnya dibersihkan atau ganti baru,karna konsep family Hotel harusnya lebih diperhatikan,semoga kedepannya sudah ada perubahan🙏

(Translated by Google)

The swimming pool, fish pond & children's play area are dirty and not looked after, they should be cleaned or replaced with new ones, because the family hotel concept should be given more attention, hopefully in the future there will be changes🙏

Rooms 3.0 Service 4.0 Location 5.0

## New Ayuda Puncak Hotel



Overview Prices **Reviews** Photos About



Ina Fitri Anwari  
2 years ago on Google

1/5

Couple

Kurang bagus ,kurang bersih,air kotor bau bgt waktu mandi atau waktu buang air kecil,air nya mengenang,lantai nya kotor bgt, kasur coklat ada bercak darah nya,tidak dapat sandal,di dalam air buat pemanas nya ada hewan kecil,kamar paling pojok sendiri yg arah tempat makan, dekat kolam kecil, nyesel sih sampai gak brani mandi karena air nya bau bgt pengen muntak gak kuat setiap ke kamar mandi,mau ganti kamar gak bisa kecewa sih

(Translated by Google)

Not good, not clean, dirty water smells really bad when bathing or urinating, the water smells bad, the floor is really dirty, the brown mattress has blood spots on it, you can't get slippers, there are small animals in the water for the heater, the room is the worst own corner which leads to the dining area, near the small pool, I regret that I don't dare to take a shower because the water smells so bad I want to vomit every time I go to the bathroom, I want to change rooms, I can't be disappointed though

Rooms 1.0 Service 2.0 Location 2.0

## New Ayuda Puncak Hotel



Overview Prices **Reviews** Photos About



Riris Tri Sukarman  
3 years ago on Google

1/5

fasilitas hotel jelek, kamar mandi ada kecoa, closet masih ada kotoran manusia, KECEWA!!

(Translated by Google)

The hotel facilities are bad, the bathroom has cockroaches, the closet still has human waste, DISAPPOINTED!!

Penyebab dari penurunan performa hotel disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya fasilitas hotel yang kurang baik, kebersihan areanya kurang diperhatikan, ruang kamar tidur yang terbilang tidak layak pakai, dan lain sebagainya. Peneliti meyakini bahwa penurunan performa Hotel New Ayuda Puncak Bogor disebabkan oleh ketidakpuasan pada karyawan yang berinteraksi secara langsung disertakan dengan studi pendahuluan, peneliti menemukan bahwa mereka menerima upah yang di bawah UMK.

Data ini didukung oleh hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti kepada salah satu karyawan dengan posisi Security yang bekerja di Hotel New Ayuda Puncak Bogor. “Saya sudah bekerja disini cukup lama, tapi upah masih belum nyampe UMK, mau gimana lagi, yang penting dapet kerja

dan upah, walau belum sesuai sama hasil kerja saya rasanya.” – AG, *Security Hotel*

Terdapat beberapa karyawan di Hotel New Ayuda Puncak Bogor yang memiliki upah dibawah Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) yakni dibawah Rp4.639.429,- (*dilansir dari rri.co.id*). Persepsi manusia seringkali dengan memberikan upah yang tinggi akan memberikan pengaruh dengan kepuasan kerja karyawan tersebut. Persepsi itu dapat dikatakan wajar karena upah merupakan kebutuhan pokok untuk hidup manusia. Karyawan pasti mempunyai pertimbangan tersendiri apakah ia akan diberi upah kecil ataupun besar.

Disamping itu, ada pula sebuah survei yang telah dilakukan oleh Life (dalam Pratista dan Nu'man, 2016) terhadap lebih dari 1.100 tenaga kerja di Inggris. Seperempat dari seluruh tenaga kerja tersebut merasa kesejahteraannya tidak diperhatikan oleh perusahaan, mereka terlalu banyak menghabiskan waktu dengan bekerja dan tidak memiliki *work-life balance*. Sehingga, 31% dari mereka mengaku memiliki tingkat produktivitas dan konsentrasi yang cenderung menurun dibandingkan tahun sebelumnya.

Adapun hasil pengkajian yang dilakukan oleh Trisnia, Hodsay, Rachmawati (2022) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Upah terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Buruh Pada PT. Sawit Mas Sejahtera (SMS). Dan adapun penelitian dari Ahmed & Ali (2008) yang mengemukakan bahwa faktor yang menjadi pengaruh tingkat kepuasan kerja adalah “upah atau pembayaran” yang menempati urutan pada posisi tertinggi yakni 86%, kemudian “promosi” 74%, lalu “kondisi kerja” 61%, dan yang terakhir “pribadi” 37%.

Wexley dan Yuki (1977) beranggapan kesibukan yang terbaik bagi pengkaji-pengkaji tentang kepuasan kerja adalah dengan memperhatikan baik faktor pekerjaan maupun faktor perseorangan. Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu upah, kondisi kerja, mutu pengawasan, teman sekerja, jenis pekerjaan, eamanan kerja, dana kesempatan untuk maju serta faktor individu yang berpengaruh adalah kebutuhan - kebutuhan yang dimilikinya, nilai-nilai yang dianut dan sifat - sifat kepribadian. Menurut

Wexley dan Yuki, Levi (2002) mengajukan bahwasanya upah merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dapat menimbulkan kepuasan kerja. Begitu juga dengan Edwin B. Flippo (1995:116) yang mengajukan bahwa salah satu keinginan karyawan yang dapat melahirkan kepuasan kerja dalam suatu organisasi adalah upah.

Didukung dengan fenomena dan penelitian – penelitian terdahulu diatas, dapat disimpulkan bahwa upah menjadi pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan kerja. Oleh karenanya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan Hotel New Ayuda Puncak Bogor yang Memiliki Upah Dibawah Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK).

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah: adanya karyawan yang gajinya dibawah Upah Minimum Kabupaten/Kota Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) sehingga mempengaruhi kepuasan kinerjanya.

### 1. Karyawan Hotel Ayuda dengan UMK Rendah

Terdapat beberapa posisi di Hotel New Ayuda Puncak Bogor yang memiliki upah dibawah UMK yakni posisi *OB/OG*, *House Keeping*, dan *Security*. Dimana posisi – posisi ini berkaitan erat dengan pelayanan terhadap pengunjung dan *maintenance* fasilitas hotel.

### 2. Penurunan Performa Hotel New Ayuda

Terdapat penurunan performa Hotel New Ayuda mulai dari kebersihan ruangan, kenyamanan pengunjung, pelayanan hotel, hingga kelayakan fasilitas yang ada seperti yang tertera pada ulasan *google*.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan rekognisi masalah yang telah disebutkan, maka pembatasan gambaran pada penelitian ini ialah untuk melihat gambaran kepuasan kerja bagi karyawan yang memiliki upah dibawah Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) di Hotel New Ayuda Puncak Bogor.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah gambaran kepuasan kerja pada karyawan yang memiliki upah dibawah Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) di hotel New Ayuda Puncak Bogor?”

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan kerja pada karyawan yang memiliki upah dibawah Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) di Hotel New Ayuda Puncak Bogor.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat bagi penelitian ini dapat dilihat dari dua sudut pandang, diantaranya:

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian diharapkan mampu memberikan pandangan baru serta melengkapi penelitian - penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Selain itu, penelitian juga diharapkan dapat menjadi tambahan literatur terutama untuk Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta.

#### **1.6.2. Manfaat Praktis**

a. Bagi karyawan dan perusahaan

Penelitian diharapkan mampu memberikan pengetahuan tambahan dan wawasan mengenai kepuasan kerja karyawan. Penelitian juga diharapkan mampu membantu perusahaan dalam mengetahui kepuasan kerja karyawan.



b. Bagi masyarakat

Penelitian diharapkan dapat memberikan informasi serta tambahan wawasan pada masyarakat mengenai gambaran kepuasan kerja karyawan yang memiliki upah dibawah Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK).

c. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian diharapkan berguna sebagai referensi pada penelitian selanjutnya, dengan topik penelitian dalam ruang lingkup yang sama.

