

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan atau berkualitas tinggi. Sumber daya manusia merupakan aset berharga yang penting dimiliki organisasi. Karena organisasi akan berhasil ketika memiliki sumber daya manusia yang diandalkan (Ardana dalam Putra, Sriathi, 2017: 47). Pencapaian tujuan organisasi memerlukan sumber daya sebagai sumber energi, tenaga maupun kekuatan yang diperlukan untuk menciptakan berbagai aktivitas dan kegiatan (Sartika, 2012: 54). Keberhasilan organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan sehingga setiap organisasi berupaya mengelola sumber daya manusia yang dimiliki (Ariarni, Afrianti, 2017: 69). Tujuan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan, Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Susmiati, Sudarma, 2015: 5).

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan (Damayanti, dkk, 2018: 6).

Kinerja atau performa kerja karyawan yang baik dapat menjadi keistimewaan tersendiri bagi sebuah perusahaan. Istilah kinerja karyawan didefinisikan sebagai prestasi atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan. Pada umumnya, kinerja dievaluasi berdasarkan kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu. Dimensi yang dimiliki kinerja karyawan dapat memunculkan daya saing suatu perusahaan dengan kompetitornya. Perusahaan dengan kinerja karyawan yang baik dapat dengan mudah mencapai tujuan yang diinginkan, yang juga menjadikannya lebih unggul dari para pesaing. Karyawan dapat menjadi keunggulan perusahaan karena memiliki sifat kompetitif dan komparatif, yang cenderung sulit ditiru oleh kompetitor, sehingga kinerja karyawan yang tinggi diperkirakan dapat dijadikan sebagai amunisi perusahaan (Sari, Susilo, 2018: 4).

Penting bagi organisasi mengetahui faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, Beberapa diantaranya persepsi dukungan organisasi atau *Perceived Organizational Support* (POS) dan kepuasan kerja. Eisenberger (dalam Ariarni, Afrianti, 2017:170) menjelaskan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) merupakan persepsi karyawan terhadap organisasi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Organisasi umumnya memberikan bentuk-bentuk dukungan positif yang bermanfaat bagi karyawan. Dukungan yang diberikan tersebut mampu menimbulkan persepsi karyawan terhadap organisasi. Karyawan dengan tingkat POS yang tinggi lebih maksimal memberikan kinerjanya.

Persepsi terhadap dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan hidup mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang di terimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut (Susmiati, Sudarma, 2015:5).

Penelitian yang dilakukan Rhoades et, al (dalam Susmiati, Sudarma, 2015:6) mengenai pengaruh POS terhadap kinerja karyawan, yaitu hasil penelitian menunjukkan bahwa POS berpengaruh positif terhadap perasaan karyawan untuk berkewajiban mendukung organisasi tempat mereka bekerja, yang pada gilirannya berpengaruh terhadap komitmen afektif dan kinerja.

Kinerja karyawan memiliki keterkaitan dengan berbagai variabel, dua diantaranya variable *perceived organizational support (POS)* atau persepsi dukungan organisasi dan *employee engagement* atau keterikatan karyawan. Salah satu penelitian yang mengaitkan kinerja karyawan dengan *POS* dilakukan oleh Susmiati dan Sudarma (2015) dengan judul, "Pengaruh Budaya Organisasi dan Dukungan Organisasi Persepsian terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel *Intervening*". Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Paruntu (2016) bahwa dukungan organisasi sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian kinerja karyawan dihubungkan dengan *employee engagement* juga dilakukan pada penelitian sebelumnya.

Penelitian sebelumnya yang mengaitkan kinerja karyawan dengan *employee engagement* dilakukan oleh Anitha (2014) dengan judul, "*Determinants*

*of Employee Engagement and Their Impact on Employee Performance*". Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Lewiuci dan Mustamu (2016) bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hotel De Resort yang berada di Mojokerto adalah perusahaan yang bergerak di jasa penginapan. Hotel De Resort terletak di Jl. Bypass KM 44, merupakan hotel yang mempunyai pelayanan hotel yang berbintang di Mojokerto, dengan pelayanan yang luas dan fasilitas terbaik, memiliki 27 kamar berbagai type, 10 ruang karaoke, 2 ruang pertemuan, dan 1 Convention Hall, letaknya yang strategis dekat dengan Terminal Mojokerto, pusat oleh-oleh.

Organisasi umumnya memberikan bentuk-bentuk dukungan positif yang bermanfaat bagi karyawan. Dukungan yang diberikan tersebut mampu menimbulkan persepsi karyawan terhadap organisasi. Karyawan dengan tingkat POS yang tinggi lebih maksimal memberikan kinerjanya. POS juga menghasilkan balasan berupa tingkat keterikatan karyawan atau *employee engagement*. Persepsi terhadap dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan hidup mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang di terimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Dukungan organisasi persepsian (POS) dipengaruhi oleh berbagai aspek perlakuan karyawan oleh organisasi, yang pada gilirannya akan mempengaruhi interpretasi karyawan terhadap organisasi yang mendasari motif perlakuan tersebut. Teori dukungan organisasi mengasumsikan bahwa atas

dasar norma timbal balik, maka karyawan akan merasa berkewajiban untuk membantu organisasi mencapai tujuannya karena organisasi peduli terhadap kesejahteraan hidup mereka.

Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang merasa nyaman, dihargai, memiliki kesempatan mengembangkan diri, secara otomatis akan memusatkan perhatian dan menunjukkan performa kerja yang baik terhadap pekerjaan yang dilakukan. Selain itu, sejauh mana perusahaan mampu merealisasikan apa yang menjadi harapan dan tuntutan mereka, maka bekerja akan terasa memuaskan bagi karyawan (Locke dalam Saranya, 2014: 74). Setiap individu dalam perusahaan dipastikan memiliki kebutuhan dan harapan masing-masing, beberapa diantara mereka sadar akan hal tersebut, sedangkan yang lain tidak menyadarinya. Kebutuhan dan harapan tersebut yang menstimulasi perilaku karyawan pada perusahaan. Jadi, kepuasan kerja merupakan representasi sikap dan penilaian karyawan akan pekerjaan dan pemenuhan atas harapan mereka dan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut (Sari, Susilo, 2018: 6).

Kepuasan kerja merupakan dambaan setiap individu yang sudah bekerja. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan karyawan tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan, demikian pula sebaliknya. Kepuasan kerja akan tercapai bila kebutuhan karyawan terpenuhi melalui pekerjaan. Dimana kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman seseorang. Dengan kepuasan

kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja.

Robbins dan Judge (2015:45) menjelaskan dari tinjauan atas 300 studi menyatakan terdapat korelasi yang cukup kuat antara kepuasan kerja dan kinerja. Dimana saat kita berpindah dari level individu ke organisasi, kita juga menemukan dukungan untuk hubungan kepuasan-kinerja. Saat kita mengumpulkan data kepuasan dan kinerja untuk organisasi secara keseluruhan, kita menemukan bahwa organisasi dengan lebih banyak pekerja yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang lebih sedikit.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel De Resort Mojokerto**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah *Perceived Organizational Support* (persepsi dukungan organisasi) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel De Resort Mojokerto?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel De Resort Mojokerto?
3. Apakah *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasi) dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel De Resort Mojokerto?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasi) terhadap kinerja karyawan pada Hotel De Resort Mojokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel De Resort Mojokerto
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasi) dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel De Resort Mojokerto

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi objek

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk menciptakan kebijakan-kebijakan yang berimbang khususnya dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui dukungan organisasi agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi penulis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pengalaman guna memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai masalah-masalah yang dihadapi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia, khususnya tentang upaya meningkatkan kinerja karyawan.

### 3. Pihak lain

Penelitian ini dapat berguna menambah ilmu pengetahuan para pembaca pada umumnya dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya.