

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan travel di Indonesia hingga saat ini masih menjadi prioritas pada sektor pariwisata karena dinilai mampu menjadi penggerak perekonomian Indonesia. Sektor pariwisata bahkan menjadi salah satu penyumbang devisa nasional terbesar yang terbukti pada saat ini pertumbuhan ekonomi di Indonesia tumbuh sebesar 5.44 persen, sehingga semua pelaku usaha travel terus melakukan inovasi untuk mencapai tujuan organisasi (Elistia, 2020). Tujuan organisasi juga harus memiliki struktur yang jelas untuk memudahkan penyusunan, pelaksanaan, dan pengawasan. Dalam mengelola organisasi diperlukan peran dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten. Hal ini dikarenakan salah satu faktor sukses dari organisasi dalam mewujudkan tujuannya senantiasa berkaitan dengan dukungan SDM yang terdapat di organisasi (Mu`tafi, 2020).

Sumber daya manusia (SDM) sangat penting untuk memilih dan memilah kemampuan karyawan, sehingga mereka dapat memainkan kondisi kerja terbaik mereka, dan perusahaan dapat menemukan potensi seperti apa yang harus dikembangkan dari karyawan ini. Semua organisasi memiliki tanggung jawab untuk merencanakan sukses individu dalam posisi manajemen. (Adamy, 2016). Fungsi manajemen secara berkesinambungan serta implementasinya yang tepat sangat dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan perusahaan, sebab tiap fungsi manajemen yang dipakai memiliki keterkaitan satu dengan lainnya, seperti pengembangan, evaluasi, kompensasi, dan pengintegrasian (Syarief et al., 2022). Menurut (Enny, 2019) perusahaan bisa berkembang dengan cepat jika memiliki SDM yang berkualitas. Oleh karena itu dengan pengelolaan manajemen SDM yang baik di perusahaan dapat menentukan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap individu dalam bekerja di organisasi akan memiliki kesetiaan dan kenyamanan yang tinggi pada

organisasi jika seseorang mendapatkan kepuasan kerja sebagaimana yang diharapkan (Adamy, 2016). Indikator kepuasan kerja ditinjau dari penghargaan (*reward*) yang diterima karyawan maupun taraf kebutuhan yang terpenuhi

Bila karyawan memperoleh sesuatu yang diinginkan, maka karyawan akan puas. Makin besar kebutuhan karyawan yang tercapai, maka makin puas karyawan tersebut atau sebaliknya., (Indrasari, 2017) Dampak positif jika pegawai mempunyai taraf kepuasan kerja yang tinggi adalah pegawai akan menjalankan tugasnya dengan senang hati, berperilaku jujur, taat pada aturan pekerjaan dan organisasi, dan mempunyai hubungan baik dengan pimpinan serta sesama rekan kerja.

Menurut (Putri & Hidayat, 2022) untuk menaikkan kepuasan kerja maka bias dilakukan dengan memberikan bonus atau kompensasi. Dengan cara ini, diharapkan karyawan lebih bertanggung jawab dan optimal dalam menjalankan pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Vice President Human Capital* PT Hotel Indonesia Natour, terdapat penurunan dalam kepuasan kerja yaitu dengan tidak puasnya dengan gaji yang diterima oleh karyawan untuk mencukupi kebutuhan keseharian dan tidak senang terhadap pekerjaan yang diberikan. Berikut tabel data pra survey mengenai kepuasan kerja yang diberikan kepada 10 orang pegawai PT Hotel Indonesia Natour

Tabel 1 Pra Survey Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah gaji yang didapat mencukupi untuk kebutuhan sehari-hari	0	0	10	100
2	Apakah anda senang dengan pekerjaan yang telah diberikan	3	30	7	70
Total		15%		85%	

Berdasarkan data pra survey tabel 1, diduga 10 orang karyawan atau 100% karyawan mengaku tidak puas dengan gaji yang didapatkan karena mereka beranggapan mereka bisa mendapatkan gaji yang lebih dari sekarang untuk memenuhi kehidupan sehari-hari. Selain itu 7 atau 70% dari pegawai diduga tidak senang atas pekerjaan mereka serta muncul rasa jenuh terhadap pekerjaan yang dibebankan pada mereka karena belum menerapkan sistem rotasi di perusahaan. Dengan demikian kepuasan kerja pegawai dalam bekerja masih kurang dari rata-rata. Menurut (Rodhiyatu Aliya & Saragih, 2020) kepuasan kerja dipengaruhi oleh sejumlah faktor, salah satunya *worklife balance* yang bertujuan guna memelihara keselarasan diantara kehidupan pribadi pegawai dengan pekerjaan mereka dalam rangka memelihara kualitas pegawai supaya memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya.

*Worklife balance* ialah cara untuk menyeimbangkan dan menyertakan karir atau ambisi dengan waktu yang senggang, kebahagiaan, keluarga serta pengembangan, karenanya karyawan mengharapkan fleksibilitas jenis pekerjaan dari segi waktu, dengan begitu mereka bisa bekerja tanpa mengesampingkan kehidupan pribadinya. Beberapa perusahaan memberikan program *family-friendly benefits* kepada karyawan. (Falentiyo & Nasikah, 2022).

Manfaat yang didapat jika organisasi mampu melaksanakan program kerja dengan lebih mencermati *work-life balance* pegawainya adalah tingkat ketidakhadiran pegawai bisa diminimalisir dan mampu memajemen waktu dengan baik maupun bisa menyeimbangkan pekerjaan di organisasi, kebutuhan pribadi, serta kehidupan rumah tangga (Hazami & Riyanto, 2022). Berdasarkan hasil wawancara dengan *Vice President Human Capital* PT Hotel Indonesia Natour terdapat masalah dalam penerapan *worklife balance* yaitu dengan masih lebih banyak menghabiskan waktu bekerja dan kesulitan dalam mengatur kehidupan pribadi dan bekerja. Berikut tabel data pra survey mengenai *worklife balance* yang diberikan kepada 10 orang pegawai PT Hotel Indonesia Natour.

Tabel 2 Pra Survey *Worklife Balance*

No	Pertanyaan	jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah anda dapat membagi waktu untuk pekerjaan dan keluarga?	4	40	6	60
Total		40%		60%	

Berdasarkan data pra survey tabel 2, diduga 6 orang karyawan atau 60 % dari 100% karyawan diduga tidak dapat membagi waktu untuk pekerjaan dan keluarga dikarenakan lebih banyak menghabiskan waktu nya untuk bekerja, meskipun sudah sampai rumah para pegawai masih harus mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan juga karena terdapat *platform online* yang bisa memperpanjang waktu bekerja. Dengan demikian *worklife balance* untuk penerapannya belum dilakukan. Menurut (Febriani et al., 2021) salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja ialah stress kerja, dikarenakan dengan tingkat stress yang tinggi maka kepuasan karyawan akan menurun

Stress kerja adalah kondisi tegang pada diri seseorang yang berpengaruh terhadap proses berfikir, kondisi, dan emosi individu. Stres kerja dapat terjadi karena timbulnya tekanan dan tuntutan berlebih yang dibebankan kepada seorang pekerja, sehingga dapat memengaruhi munculnya ketegangan seseorang dalam bekerja. Tingginya stress kerja karyawan bisa menurunkan rasa puas karyawan atas pekerjaannya, dan begitu juga sebaliknya (Hendri Jopanda, 2022).

Menurut (Paryanti & Aprianti, 2022) stress kerja berdampak pada adanya rasa canggung karyawan, perasaan cemas yang berlebih, meningkatnya ketegangan proses berpikir, emosi, serta keadaan fisik karyawan. Bukan hanya itu, stress kerja mengakibatkan seseorang menderita gejala stress yang bisa mengganggu serta membahayakan pelaksanaan pekerjaannya seperti cepat marah, agresif, ketidakstabilan emosi, perilaku tidak bersedia bekerjasama, ada rasa tidak dapat terlibat serta sulit tidur. Berdasarkan hasil wawancara *Vice President Human Capital* PT Hotel

Indonesia Natour terdapat masalah dalam stress kerja yaitu ketidaksesuaian dengan pekerjaan yang diberikan, oleh karena itu tingkat stress kerja yang terjadi di perusahaan masih tinggi. Berikut tabel data pra survey mengenai stres kerja yang diberikan kepada 10 orang pegawai PT Hotel Indonesia Natour

Tabel 3 Pra Survey Stress Kerja

No	Pertanyaan	jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah target pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan dapat tercapai dengan baik?	4	40	6	60
Total		40%		60%	

Berdasarkan data pra survey tabel 3, diduga, 6 orang karyawan atau 60 % dari 100% karyawan mengaku memiliki target pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan terlalu tinggi sehingga tidak tercapai dengan baik. Dengan tingginya target yang diberikan perusahaan maka masih tingginya tingkat stress kerja yang berada di perusahaan. Menurut (Rodhiyatu Aliya & Saragih, 2020), dengan tingginya tingkat stress yang ada di perusahaan maka perusahaan harus membentuk lingkungan kerja yang nyaman dan sehat supaya performa kerja pegawai meningkat, dengan begitu kepuasan kerja juga naik. Energi positif bisa dihasilkan melalui lingkungan kerja yang tepat.

Lingkungan kerja ialah hal-hal yang terdapat di lingkungan para karyawan yang bisa mempengaruhi pribadinya dalam bekerja, seperti aliran udara, suhu, pencahayaan, humiditas, kebisingan, mumpuni tidaknya alat perlengkapan kerja, serta kebersihan tempat kerja (Hendri Jopanda, 2022). Lingkungan kerja di suatu perusahaan sangat berperan penting dalam kelancaran produksi dengan lingkungan yang tepat, karenanya pegawai bisa lebih puas dalam menjalankan tugasnya, namun juga bisa berpengaruh pada peningkatan performa kerja dan kepuasan kerja pegawai (Edi Siregar & Vidya Nourma Linda, 2022).

Lingkungan kerja di suatu perusahaan harus menjadi perhatian penting bagi karena menjadi tempat bagi karyawan menghabiskan waktunya untuk bekerja bahkan beristirahat sejenak dari kegiatannya. Apabila lingkungan kerja kondusif, maka perasaan nyaman dan aman akan tercipta dan pekerjaan yang dilakukan karyawan akan lebih optimal. Berdasarkan hasil wawancara *Vice President Human Capital* PT Hotel Indonesia Natour terdapat masalah dalam lingkungan kerja yaitu terdengarnya suara-suara yang berasal dari orang-orang yang berbicara diluar atau didalam di tempat kerja sebab tidak dipasang peredam suara didalam ruangan sehingga suara bising masih terdengar. Berikut tabel data pra survey mengenai lingkungan kerja yang diberikan kepada 10 orang pegawai PT Hotel Indonesia Natour

Tabel 4 Pra Survey Lingkungan Kerja

No	Pertanyaan	jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah lingkungan kerja yang ditempati saat ini cukup nyaman ?	3	30	70	70
Total		30%		70%	

Berdasarkan data pra survey tabel 4, diduga 7 orang karyawan atau 70% dari 100% karyawan mengaku merasa lingkungan kerja yang ditempati saat ini tidak terlalu nyaman dikarenakan terdapat suara bising yang berasal dari luar ataupun dalam yang membuat konsentrasi dari karyawan tersebut terganggu saat melakukan pekerjaan. Dengan hal tersebut maka kepuasan kerja karyawan pun akan menurun.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmani & Nurnida, 2022) menyatakan *worklife balance* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan kerja pekerja. Hasil ini menunjukkan terdapat masalah pada *worklife balance*, maka akan memperlambat atau menurunkan kepuasan kerja. Hasil riset tersebut memperlihatkan jika ada pengaruh positif dari *worklife balance* terhadap kepuasan kerja pekerja. Variabel lain yang lebih tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan kerja pekerja bisa menjadi penyebab

tidak berpengaruhnya hal ini ialah lingkungan kerja, dengan baiknya lingkungan kerja maka taraf kepuasan kerja akan meningkat.

Searah dengan penelitian yang dilakukan oleh (Runtu et al., 2022) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja dan *worklife balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Namun pendapat berbeda disampaikan oleh (Ayuhana et al., 2018) lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh (Febriani et al., 2021) menyatakan *worklife balance* berpengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil tersebut mengilustrasikan apabila terdapat masalah pada *worklife balance* maka kepuasan kerja akan terhambat juga. Pada penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Faktor lain yang lebih besar pengaruhnya pada kepuasan karyawan atas pekerjaannya bisa menjadi penyebab tidak berpengaruhnya hal ini ialah stress kerja, dengan stress kerja yang tinggi maka tingkat kepuasan kerja akan rendah.

Dari gambaran yang telah diuraikan sebagai latar belakang, dapat diketahui bahwa terdapat permasalahan terkait *Worklife Balance*, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja di PT Hotel Indonesia Natour. Mengacu pada temuan tersebut, penulis ingin melaksanakan penelitian mengenai *worklife balance*, Stres kerja, dan Lingkungan Kerja dengan karakteristik subjek yang berbeda dari sebelumnya, yang ditulis dengan judul “**Pengaruh *WorkLife Balance*, Stres kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Hotel Indonesia Natour**”

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang sudah diuraikan diatas, bisa disimpulkan permasalahan diantaranya yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh antara *Worklife Balance* terhadap kepuasan kerja karyawan PT Hotel Indonesia Natour?

2. Apakah terdapat pengaruh antara Stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Hotel Indonesia Natour?
3. Apakah terdapat pengaruh antara Lingkungan Kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Hotel Indonesia Natour?
4. Apakah terdapat pengaruh antara *Worklife Balance*, Stres kerja, dan Lingkungan Kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Hotel Indonesia Natour?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada perumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan yang hendak dicapai dari riset ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara *worklife balance* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Hotel Indonesia Natour
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara Stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Hotel Indonesia Natour
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara Lingkungan Kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Hotel Indonesia Natour
4. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara *Worklife Balance*, Stres kerja, dan Lingkungan Kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Hotel Indonesia Natour

### 1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Dari tujuan yang telah dijabarkan di atas, diharapkan hasil riset ini bisa bermanfaat secara:

1. Teoritis

Dapat memahami teori terkait *Worklife Balance*, Stres kerja dan lingkungan kerja dalam dunia manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia (SDM). Sehingga bisa digunakan untuk menunjang pengembangan ilmu pengetahuan tentang manajemen khusus sumber daya manusia itu sendiri.

## 2. Praktis

Sebagai informasi atau petunjuk bagi perusahaan yang bersangkutan untuk mengetahui serta mengambil langkah yang sesuai dalam memperhatikan dan menjaga keseimbangan hidup dan pekerjaan karyawan, psikisnya dan lingkungan kerjanya dalam mencapai kepuasan pekerjaan disetiap aktivitasnya sehingga karyawan memiliki pemikiran dan emosional yang baik agar target yang telah ditentukan perusahaan dapat terealisasikan