

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu alasan utama berdirinya sebuah perusahaan adalah untuk mencapai suatu tujuan. Usaha untuk mencapai tujuan tersebut dilaksanakan melalui berbagai macam proses dan tugas. Tugas tersebut harus dilakukan oleh orang yang tepat, memiliki kemampuan yang sesuai dengan beban tugas yang dikerjakan. Karyawan sebagai sumber daya manusia yang menempati posisi strategis dalam sebuah perusahaan diantara sumber daya lainnya, sehingga untuk dapat menghasilkan *output* yang sesuai dengan harapan perusahaan, sudah seharusnya sumber daya manusia dikelola dan dimanfaatkan dengan sebaiknya. Seringkali masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia terus meningkat, khususnya berhubungan dengan *supply* tenaga kerja yang terampil, memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi, dan mampu menghadapi *ambiguitas* atau kerancuan yang terjadi. Sumber daya manusia memiliki peranan penting sebagai penggerak utama dalam tercapainya tujuan sebuah organisasi khususnya disektor pariwisata seperti hotel (Saifuddin, 2022).

Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya (Bagyono, 2014). Di dalam sektor pariwisata seperti hotel ini, perusahaan dituntut untuk dapat menjalankan manajemen sumber daya manusia secara tepat dan bijaksana sehingga terciptanya

kepuasan kerja bagi karyawan yang bekerja di dalam lingkungan perusahaan tersebut.

Kepuasan kerja adalah konstruk utama dalam banyak model yang meneliti sikap, niat, dan perilaku wiraniaga, dan sering dikonseptualisasikan dan diukur sebagai konstruk multidimensi (Rutherford, dkk., 2019). Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan kerja, karyawan dapat mengembangkan potensi hingga meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya. Tetapi sebaliknya ketika karyawan tidak merasakan adanya kepuasan kerja maka karyawan tidak dapat merasakan kenyamanan dan kurang dapat mengembangkan potensi sehingga secara tidak langsung akan memberi pengaruh buruk terhadap kinerja bahkan pada lingkungan tempatnya bekerja (Iqbal, Latif & Naseer, 2012).

Menurut Luthans (2012), kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut Luthans (2013) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dapat digunakan sebagai *Job Descriptive Index (JDI)* yang terdiri atas pekerjaan itu sendiri, kualitas, rekan kerja, kesempatan promosi, dan gaji. Kesesuaian pekerjaan pada karyawan dapat dilihat dari keahlian, kemampuan dan pengetahuan yang karyawan miliki terkait dengan tugas pekerjaan mereka atau biasanya hal ini dikenal dengan istilah *person-job fit (P-J Fit)*.

Penelitian yang dilakukan oleh Dhiret, dkk., (2020) bahwasanya kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung lainnya seperti *Person Job (PJF)*, *Person Organizational Fit (POF)* dan *Perceived Supervisor Support (PSS)*.

Setiap individu didalam perusahaan memiliki karakteristik masing - masing, dan yang dicari dari setiap individu adalah kesesuaian dengan situasi pekerjaan yang dilakukan supaya mendapatkan hasil yang maksimal sesuai dengan kompetensi dari keahlian atau keterampilannya (Chen, dkk, 2016).

Person-job fit didefinisikan sebagai kompatibilitas antara individu dan pekerjaan atau tugas yang mereka lakukan di tempat kerja. Definisi ini mencakup *kompatibilitas* (kemampuan) berdasarkan kebutuhan karyawan dan perlengkapan pekerjaan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan tersebut, serta tuntutan pekerjaan dan kemampuan karyawan untuk memenuhi permintaan tersebut (Bangun, dkk., 2017). Pada *person job-fit*, pendidikan merupakan salah satu bentuk dari aspek pengetahuan yang juga dapat mempengaruhi keahlian serta kemampuan. Ketika ada ketidaksesuaian antara pendidikan dengan pekerjaan yang diberikan, maka artinya tidak ada kesesuaian antara kompetensi individu dengan pekerjaannya. Menurut Subudi (2017) bahwa teori kesesuaian individu dengan pekerjaan didasarkan pada gagasan kesesuaian antara karakteristik seorang individu dengan lingkungan kerjanya.

Hotel Pusako adalah salah satu hotel berbintang empat bertaraf internasional pertama yang menawarkan perpaduan tradisi dengan standar tinggi yang berada di kota Bukittinggi. Perusahaan ini bergerak pada bidang jasa. Pelayanan tersebut meliputi layanan kamar 24 jam, restoran, fasilitas yang lengkap, tempat seminar dan rapat, wifi area, serta layanan *laundry*. Hotel Pusako yang terdiri dari 191 kamar, dirancang dengan sangat harmonis sekali diselaraskan dengan keindahan pemandangan alam sekelilingnya, dan didesain dengan

arsitektur Minangkabau. Hotel Pusako didukung oleh tenaga terlatih dibidang perhotelan dan dipimpin oleh seorang General Manager.

Peneliti melakukan wawancara kepada delapan karyawan hotel Pusako Bukittinggi pada tanggal 9 Desember 2022. Dari hasil wawancara ditemukan yaitu, bahwa tidak semua karyawan Hotel Pusako Bukittinggi tersebut merasa puas akan pekerjaan yang dilakukannya. Hal ini dibuktikan dengan keterangan karyawan yang menyatakan kurangnya kerjasama antar karyawan, diketahui bahwa sebagian karyawan merasa seringkali sibuk dengan pekerjaan masing-masing sementara rekan kerja lainnya seringkali tidak bersedia memberikan bantuan meskipun tidak sedang mengerjakan pekerjaan. Menurut salah satu karyawan juga mengatakan bahwasanya pada setiap tahun tepatnya empat bulan menjelang akhir tahun, seringkali terjadi ketidakseimbangan antara beban pekerjaan dengan jumlah karyawan. Hal ini terjadi karena di akhir tahun banyak tamu mengadakan event, seminar, atau meeting baik itu swasta maupun pemerintah. Selain itu beberapa karyawan juga mengatakan bahwasanya terpaksa harus bekerja diposisi yang ditempatkan hanya untuk mencukupi kebutuhan ekonomi keluarga.

Dari wawancara yang dilakukan, ditemukan *mismatch* atau ketidaksesuaian antara pendidikan dengan pekerjaan yang dilakukan. Ketidaksesuaian ini terlihat pada penempatan posisi pekerjaan yang berbeda jauh dari latar belakang pendidikan yang sebelumnya telah ditempuh. Data dari hasil wawancara yang didapat peneliti, menunjukkan bahwa lima karyawan ditempatkan diposisi yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan terakhir yang ditempuh, seperti salah satu karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan sarjana ekonomi

ditempatkan di posisi *steward* yang tugasnya mengurus alat-alat yang ada di *kitchen, bar, dan banquet* pada suatu hotel termasuk untuk kebersihan kitchen. Hal ini tentu tentu akan mempengaruhi kepuasan kerja. Ketika ada ketidaksesuaian antara pendidikan dengan pekerjaan yang diberikan, maka artinya tidak ada ksesuaian antara kompetensi individu dengan pekerjaan yang mengakibatkan karyawan merasa tidak puas akan pekerjaan yang dilakukan.

Ketidaksesuaian antara kompetensi dengan tugas pekerjaan yang diberikan dapat memberikan efek ketidakpuasan yang tinggi diantara pada karyawan (Christiansen, Sliter & Frost, 2014). Dampaknya karyawan akan memiliki tingkat stres yang tinggi karena ketidakpuasannya dan akan membuat karyawan tersebut cenderung meninggalkan pekerjaannya (Mahdi, Zin, Nor, Sakat & Naim, 2012).

Penelitian tentang “*Relationship of Job Satisfaction and Turnover Intention of Private Secondary School Teachers*” yang dilakukan oleh Shah dan Jumani (2015), kepuasan kerja berpengaruh terhadap intensi karyawan untuk tetap tinggal atau berhenti dari perusahaan tempatnya bekerja. Lebih dari itu, pada penelitian tentang “*Hubungan Antara Person Job Fit Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Kantor Pusat Bank Jateng Semarang*” yang dilakukan oleh Widyastuti dan Zenita (2018) penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *person job fit* dengan kepuasan kerja, seorang karyawan akan merasa puas dengan hal yang dikerjakan apabila sesuai dengan apa yang karyawan inginkan. Pekerjaan harus sesuai dengan kemampuan dan keinginan seseorang. Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang jika tidak merasakan nyaman dengan pekerjaan yang dilakukan, maka karyawan akan merasa tidak puas terhadap

hasil pekerjaan. Seseorang yang memiliki kesesuaian antara pekerjaan akan mempengaruhi kepuasan kerja. Penelitian lainnya yang dilakukan Widyastuti dan Ratnaningsih (2018) menyatakan bahwa *person job fit* berkorelasi positif dengan kepuasan kerja. Perusahaan yang mampu membuat kesesuaian antara karakteristik karyawan dengan pekerjaan yang dibebankan akan mendorong peningkatan hasil kerja karyawan serta dapat menghasilkan kepuasan kerja. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang relatif tinggi akan memperlihatkan perasaan yang lebih positif setelah bekerja hingga pada akhirnya akan lebih melibatkan diri dan berdedikasi dalam pekerjaan yang dijalani. Sedangkan Soeharso, Sulistiowati, Komari, dan Dhamayanti (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kecocokan karakteristik tugas dan kompetensi seseorang dalam melakukan pekerjaan akan meningkatkan keterlibatan sumber daya manusia dalam pekerjaan mereka. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah perbedaan dari subjek penelitian, tempat penelitian yaitu hotel yang sudah lama berdiri dan tahun dilakukan penelitian.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Hubungan *Person Job Fit* Dengan Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Pusako Bukittinggi".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang diuraikan pada latar belakang rumusan masalah pada penelitian ini apakah terdapat hubungan *person job fit* dengan kepuasan kerja karyawan Hotel Pusako Bukittinggi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan *person job fit* dengan kepuasan kerja karyawan Hotel Pusako Bukittinggi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, manfaat tersebut yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan untuk pengembangan kajian ilmu psikologi khususnya dibidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Karyawan

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan serta dapat meningkatkan pemahaman tentang bagaimana hubungan *person job fit* dengan kepuasan kerja karyawan. Dan dapat menjadi informasi mengenai *person job fit* dan kepuasan kerja karyawan yang akan memberikan dampak yang baik terhadap peningkatan kinerja karyawan itu sendiri.

b. Bagi Pihak Hotel

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk pihak Hotel Pusako Bukittinggi terkait hal-hal yang harus di perhatikan di

dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui *person job fit*. Sehingga pihak Hotel Pusako Bukittinggi memiliki referensi yang kuat untuk meningkatkan sisi positif dari perusahaan sebagai upaya meningkatkan kualitas perusahaan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam membuat dan mengembangkan penelitian lainnya yang relevan berkaitan dengan *person job fit* dan kepuasan kerja.