

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kota Solo dari dahulu merupakan kota budaya yang penuh dengan nuansa pariwisata. Keberadaan hotel sebagai salah satu fasilitas di kota Solo merupakan kebutuhan yang sangat penting (*New Justissica*, Edisi V/2006 hal 32). Tumbuh dan berkembang perhotelan membuka tingkat persaingan yang amat tinggi. Apalagi dengan munculnya hotel-hotel berbintang seperti Novotel, Lor In, Asia, Sahid Raya dan lain-lain.

Munculnya persaingan perhotelan yang semakin tinggi membuat pihak manajemen perhotelan untuk melakukan evaluasi kerja secara menyeluruh. Seperti melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan. Penilaian mengenai kinerja ini penting untuk dilakukan, karena jenis layanan hotel yang ditawarkan kepada konsumen adalah layanan jasa. Konsumen dalam hal ini pengguna jasa hotel akan merasa nyaman untuk tinggal di hotel apabila karyawan yang melayaninya ramah-ramah, supel, cepat, tanggap, mempunyai penampilan menarik, bertanggung jawab, serta profesional kerja lainnya.

Tanggung jawab manajemen adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia tersebut agar dapat menjaga kualitas kinerja karyawan hotel. Setiap organisasi tidak dapat lepas dari kebutuhan akan manajemen. Manajemen merupakan ilmu dan seni yang di dalamnya mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya-sumber daya lainnya

Perusahaan harus memperhatikan kondisi kerja yang ada dalam perusahaan baik di dalam maupun di luar ruang kerja dengan di berikannya fasilitas yang semestinya dan yang di butuhkan oleh karyawan tersebut. Dengan kondisi kerja yang baik antara lain dengan memperhatikan kebersihan, penerangan, suhu udara, suara-suara mesin, kenyamanan, dan keleluasaan dalam bekerja sehingga karyawan diharapkan dapat bekerja dengan lancar dan merasa aman.

Selain faktor lain yang tersebut di atas suatu perusahaan juga harus memperhatikan faktor pada diri karyawan itu sendiri. Adapun faktor dari dalam diri karyawan tersebut adalah kondisi psikologis karyawan dalam bekerja. Pekerjaan-pekerjaan yang diberikan harus disesuaikan dengan kemampuan diri karyawan. Karena jika tidak sesuai dengan kemampuan karyawan justru akan mengakibatkan stres kerja. Walaupun stres kerja tidak selalu berdampak negatif; tetapi akan lebih baik jika perusahaan lebih dini menangkal munculnya stres kerja dalam diri karyawan.

Di dalam lingkungan kerja yang nyaman dan hubungan antara karyawan yang harmonis akan memotivasi karyawan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Tetapi dalam hubungan nyaman dan harmonis itu biasanya konflik selalu timbul baik itu konflik yang fungsional yaitu konflik yang bermanfaat, meningkatkan, dan menguntungkan bagi kinerja karyawan maupun konflik yang disfungsional yaitu konflik yang mengganggu interaksi yang timbul dan merintanginya tercapainya tujuan. Agar setiap organisasi bertungsi secara

secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Manajemen itu sendiri dari enam unsur (6 M) yaitu *men*, *money*, *methode*, *materials*, *machines* dan *market*. Unsur *men* (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia yang merupakan terjemahan dari *Human Resources Management* (Hasibuan, 2000: 9).

Pada umumnya manusia bekerja pada suatu perusahaan mempunyai tujuan untuk mendapatkan upah guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan terpenuhinya kebutuhan karyawan maka akan tercipta suasana kerja yang baik di lingkungan perusahaan. Mengingat faktor tenaga kerja merupakan faktor yang pertama dan terpenting dalam semua aktifitas perusahaan maka diperlukan tenaga kerja yang mempunyai ketrampilan dan keahlian demi kelangsungan hidup perusahaan. Agar tenaga kerja yang digunakan perusahaan dapat bekerja dengan baik maka hendaknya pimpinan perusahaan harus memperhatikan segala kebutuhan yang berhubungan dengan karyawannya. Perusahaan perlu memberikan perhatian yang lebih terhadap keberadaan karyawannya agar loyalitas karyawan terhadap perusahaannya juga tinggi. Salah satunya adalah masalah upah karyawan, perusahaan harus memperhatikan prinsip keadilan dan kelayakan.

Selain upah, faktor lain yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah kondisi kerja karena sangat berkaitan erat dengan tinggi rendahnya kepuasan karyawan. Apabila kondisi kerja baik maka hal tersebut dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan, begitu pula sebaliknya.

efektif; individu dan kelompok yang saling bergantung harus membentuk hubungan kerja yang baik antara individu dan kelompok, sehingga dapat mengurangi timbulnya konflik. Konflik biasanya timbul sebagai hasil dari adanya masalah-masalah hubungan pribadi (ketidaksesuaian tujuan dan nilai-nilai pribadi dengan perilaku yang harus diperankan pada jabatannya) dan struktur organisasi (perebutan sumber daya yang terbatas, persaingan antara perusahaan).

Dalam memasuki suatu perusahaan seseorang akan menerima permintaan dari perusahaan perusahaan tersebut berkaitan dengan status yang akan diberikan kepadanya dan akan berinteraksi dengan antar pribadi ataupun kelompok. Status tersebut akan peran yang diharapkan dan dilakukan oleh seseorang dalam sesuatu perusahaan. Seringkali karyawan kurang mengetahui tugas yang harus dikerjakan dan kurang memahami tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Dan bahkan peran yang diberikan kepada karyawan oleh perusahaan masih belum jelas tentang tanggung jawab, tugas-tugas, dan perintah dari atasan yang harus dilaksanakannya. Maka hal ini mengakibatkan kinerja karyawan menurun dan kelangsungan hidup perusahaan juga terancam.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis merasa tertarik untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara upah, kondisi kerja, stres kerja, konflik, dan peran terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis mengambil skripsi dengan judul "PENGARUH UPAH, KONDISI KERJA, STRES KERJA, KONFLIK, DAN PERAN TERHADAP

KINERJA KARYAWAN BAGIAN *HOUSEKEEPING* PADA HOTEL QUALITY SOLO".

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara upah, kondisi kerja, stres kerja, konflik, dan peran terhadap kinerja karyawan?
2. Variabel mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan?

C. Batasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan di Hotel Quality Solo bagian housekeeping.
2. Variabel yang diteliti meliputi upah, kondisi kerja, stres kerja, konflik, peran dan kinerja karyawan bagian *housekeeping* pada Hotel Quality Solo.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor upah, kondisi kerja, stres kerja, konflik, dan peran terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui variabel mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Untuk menambah dan memperluas pengetahuan yang berhubungan dengan masalah upah kondisi kerja, stres kerja, konflik, peran dan kinerja karyawan.
 - b. Lintuk lebih mendukung teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi pimpinan, memberi masukan dalam menumbuhkan dan meningkatkan kinerja karyawan ditinjau dari pemberian upah, kondisi tempat bekerja, stres kerja, konflik, dan peran karyawan.
 - b. Bagi karyawan, bermanfaat untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya kinerja karyawan.
 - c. Bagi peneliti lain yang sejenis, dapat digunakan sebagai bahan acuan.

F. Sistematika Skripsi

Dalam sistematika penyusunan skripsi ini akan dibahas hal-hal sebagai berikut:

1. BAB I Pendahuluan

Menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.

2. BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai teori yang antara lain pengertian upah, kondisi kerja fisik, kondisi sosial, pengertian stres, konflik, peran, dan pengertian kinerja. Dalam bab ini] juga ditampilkan kajian penelitian-penelitian terdahulu dan hipotesis.

3. BAB III Metodologi Penelitian

Berisi tentang kerangka pemikiran, metode penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, dan metode analisis data.

4. BAB IV Analisis Data dan Pembahasan

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, data yang diperoleh, analisis data dan pembahasannya serta hasil analisa.

5. BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan yang disertai dengan saran.