

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel A di resmikan pada tanggal 1 Juni 2003. Hotel A termasuk kedalam hotel berbintang 3 yang memiliki berbagai fasilitas dan pelayanan serta standarisasi hotel berbintang, antara lain: layanan kamar 24 jam, banquet/ballroom, ruang serbaguna, ruang rapat, restaurant, bar, serta salon & spa. Hotel A memiliki struktur organisasi yaitu terdapat Team Management (Komisaris dan Direksi), Operational Director, Acct and Finance Director, Technic Director, Department Head Front Office, Department Head House Keeping, Department Head Food & Beverage Service, Department Head Food & Beverage Product, Department Head Pers & LM, Security, Department Head Acct & Finance, Department Head Acct Operational dan Department Head Engineering, Seluruh departemen ini saling terkait dan bekerjasama.

Menurut informasi dari HRD (15 Mei, 2019), Sebagai perusahaan pelayanan jasa yang ingin memberikan pelayanan prima kepada para konsumennya maka Hotel A memberikan layanan 24 jam dan memberlakukan pembagian jam kerja pada karyawannya. Jam kerja pada bagian operasional berbeda dengan bagian administrasi. Jam kerja bagian operasional mengikuti jam kerja shift yang terbagi kedalam tiga shift dalam rangka menunjang pelayanan yang optimal kepada para konsumen, sedangkan bagian administrasi mengikuti jam kerja normal pukul 09.00 – 17.00 WIB. Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan, Hotel A telah melakukan program pelatihan *service excellence* kepada seluruh karyawannya dengan harapan agar para karyawan bisa meningkatkan kuantitas pelanggan dari produk bisnis. Sehingga mampu memberikan profit yang menguntungkan.

Dalam usaha mencapai visinya, Hotel A mempunyai empat budaya kerja yaitu *integrity*, *team work*, *costumer service excellence* serta *creative* dan *innovative*. Di hotel ini memiliki keunikan pada seluruh karyawannya, karena setiap dua minggu sekali melakukan acara *employee gathring* di hari Jumat yaitu Jumat pengajian dan Jumat sehat untuk para karyawannya agar tercipta hubungan kekeluargaan yang hangat dan harmonis satu sama lain. Hal itu dapat dilihat dari 12 orang karyawan yang masih bertahan sejak berdirinya hotel hingga saat ini karena mereka merasa nyaman dengan lingkungan kerja dan rekan kerjanya (Staff HRD Hotel A, wawancara pribadi, 15 Mei, 2019). Hal itu senada dengan yang dikemukakan oleh Nitisemito (1996) bahwa kondisi lingkungan kerja yang nyaman, aman dan mendukung akan membuat karyawan bersemangat dan bergairah dalam bekerja, dan hal ini dapat memberi pengaruh positif pada kinerjanya sehingga karyawan cenderung akan merasa puas dalam bekerja. Hal ini

diperkuat oleh hasil penelitian Sitinjak (2018) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Karyawan yang bekerja di Hotel A akan memiliki berbagai keuntungan antara lain, mempunyai pengalaman bersama orang lain dari lintas budaya yang berbeda. Karena, karyawan Hotel A bukan hanya melayani tamu dari luar daerah tetapi juga dari luar Negeri. Pemahaman lintas budaya dalam konteks pariwisata dan hospitalitas mutlak diperlukan semua orang yang berkecimpung di sektor tersebut tanpa kecuali dan tidak memandang status dan posisi sosial (Kusherdiana, 2013). Selain itu, pengalaman yang menyenangkan lainnya adalah karyawan Hotel A bisa menikmati mewahnya fasilitas hotel yang bersih dan rapih. Disisi lain, bekerja di Hotel A juga ada hal yang tidak menyenangkan, antara lain yaitu bila menghadapi keluhan dari konsumen yang tidak puas, bekerja diluar *job desc*, pulang tidak bisa *on time* dan sering *extend* sukarela. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan kepada karyawan Hotel A, beberapa dari mereka mengeluh tentang *service charge* yang mereka terima, karena jumlah *service charge* yang diterima berbeda dari karyawan satu dengan yang lain. Yang disebabkan oleh, jumlah *service charge* ditentukan oleh point yang dimiliki oleh masing-masing karyawan berdasarkan posisi atau jabatan yang dijalani karyawan.

Berdasarkan hal tersebut, ada beberapa karyawan yang bekerja di Hotel A yang merasakan emosi positif yang menyenangkan karena bisa bertemu banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan bekerja dilingkungan yang nyaman. Disisi lain, ada juga yang merasakan emosi tidak menyenangkan yang terkait dengan tuntutan pekerjaannya. Atau dengan kata lain, ada karyawan yang merasakan bahagia dan ada yang merasa tidak bahagia bekerja di Hotel A. Bekerja menurut Seligman (2005) merupakan salah satu kekuatan dalam diri yang dapat menciptakan kebahagiaan dan kepuasan yang berlimpah ruah. Artinya pekerjaan dapat menjadi sumber kebahagiaan. Kebahagiaan menurut Seligman (2005) merupakan konsep yang mengacu pada emosi positif, aktivitas-aktivitas positif yang disukai oleh individu yang ditandai oleh terjalannya hubungan positif dengan orang lain, pelibatan diri secara penuh baik pada aktivitas fisik maupun dalam hati dan pikiran, konsep untuk menemukan makna dalam kehidupannya, perasaan optimis serta kemampuan untuk bangkit dari peristiwa yang tidak menyenangkan.

Dengan demikian, karyawan yang bekerja di Hotel A yang bahagia akan merasa optimis, bekerja dengan semangat dan sungguh-sungguh untuk menyelesaikan tanggung jawabnya serta dapat bekerjasama dengan rekan kerja sehingga rekan kerja dan konsumen merasa puas. Dan sebaliknya, karyawan yang bekerja di Hotel A yang tidak bahagia akan merasa pesimis, bekerja dengan

bermalas-malasan dan bekerja dengan sekedarnya saja tanpa memikirkan rekan kerja dan kepuasan konsumen.

Hal itu juga dirasakan oleh salah satu karyawan Hotel A yang berkesempatan di wawancara. Berikut hasil wawancara dengan Subjek A (laki-laki, 46 tahun, F&B Product) :

“Saya bekerja disini sudah lebih dari 5 tahun. Saya merasa senang dan nyaman bekerja disini, senang karna mempunyai pekerjaan dan pengalaman di perhotelan, nyaman juga dengan rekan-rekan kerja disini. Saya sih repotnya neng kalau lagi shift malam, apalagi kalau ada event pagi-pagi. Kan saya harus masak buat tamu breakfast, buat event pagi, terus belum lagi kalau ada orderan. Ya, walaupun repot tapi saya berusaha semaksimal mungkin, yakin bisa memberikan yang terbaik dan bakal selesai tepat waktu. Dan alhamdulillah si selama ini bisa di tangani.”. (14 Desember, 2019)

Dari hasil wawancara di atas, diduga Subjek A adalah karyawan yang bahagia. Hal ini dapat dilihat dari pernyataannya yang mencerminkan beberapa aspek, diantaranya adalah memiliki kesenangan atau emosi positif karena Subjek A merasa bersyukur mempunyai pekerjaan, merasa nyaman dengan rekan kerjanya dan merasa optimis dapat selesai tepat waktu. Selain itu, Subjek A memiliki keterlibatan penuh dalam pekerjaannya karena Subjek A bekerja dengan sungguh-sungguh berusaha semaksimal mungkin dan juga memiliki penemuan makna karena yakin bisa memberikan yang terbaik demi kebaikan orang lain.

Berbeda dengan wawancara pada Subjek L (laki-laki, 44 tahun, F&B Product), sebagai berikut :

“Saya kerja sudah lama banget mba, 12 tahun lebih. ya tapi gini-gini aja. Seharusnya karyawan lama dapat promosi jabatan gitu, atau penghargaan. Udah service charge hampir gak pernah keluar, kan lumayan itu mba untuk penghasilan tambahan. Saya kan banyak anaknya, banyak pengeluaran. Mau usaha gak punya modal, mau resign umur sudah tua. Saya masih bekerja disini terpaksa agar ada penghasilan saja untuk keluarga saya”. (14 Desember, 2019)

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa diduga Subjek L adalah karyawan yang tidak bahagia. Hal ini dapat dilihat dari pernyataannya bahwa Subjek L tidak memiliki keterlibatan penuh karena lebih banyak mengeluh, bekerja hanya untuk materi semata dan tidak memikirkan bagaimana harus melayani konsumen dengan baik. Padahal menurut Seligman (2005) salah satu ciri orang yang bahagia adalah memiliki keterlibatan penuh dalam kesehariannya.

Berdasarkan uraian diatas, diketahui bahwa ada karyawan yang bekerja di Hotel A yang merasakan bahagia dan ada yang merasa tidak bahagia. Karyawan

Hotel A yang bahagia merasa senang, nyaman dan bersemangat membantu orang lain sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para konsumen. Dan sebaliknya, karyawan Hotel A yang tidak bahagia akan mengeluh dan hanya memikirkan kepentingannya sendiri, sehingga karyawan akan bekerja dengan sekedarnya saja dan berdampak adanya keluhan dari konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian Lestiani (2016) yang berjudul “Hubungan penerimaan diri dan kebahagiaan pada karyawan” yang menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara penerimaan diri dan kebahagiaan pada karyawan, dimana semakin tinggi penerimaan dirinya maka semakin tinggi juga kebahagiaannya. Hasil penelitian lain yaitu dari Chinanti dan Siswati (2018) yang berjudul “Hubungan antara kebahagiaan di tempat kerja dengan keterikatan karyawan pada karyawan PT. Dwi Prima Sentosa Mojokerto” yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kebahagiaan di tempat kerja dengan keterikatan karyawan pada karyawan PT. Dwi Prima Sentosa Mojokerto, hasil penelitian tersebut menunjukkan semakin tinggi tingkat kebahagiaan di tempat kerja maka akan semakin tinggi pula keterikatan karyawan. Sebaliknya, semakin rendah kebahagiaan di tempat kerja maka akan semakin rendah pula keterikatan karyawan.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti merasa tertarik untuk mengetahui tentang “Gambaran Kebahagiaan karyawan di Hotel A Jakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti akan mencoba meneliti mengenai beberapa masalah terkait gambaran kebahagiaan karyawan. Dan adapun perumusan masalah dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana gambaran kebahagiaan karyawan di Hotel A?
2. Bagaimana gambaran kebahagiaan karyawan Hotel A berdasarkan data penunjang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran kebahagiaan karyawan di Hotel A.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam pengembangan ilmu psikologi, khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi (PIO). Serta, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk mendukung penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan mengenai kebahagiaan.

2. Manfaat Praktis

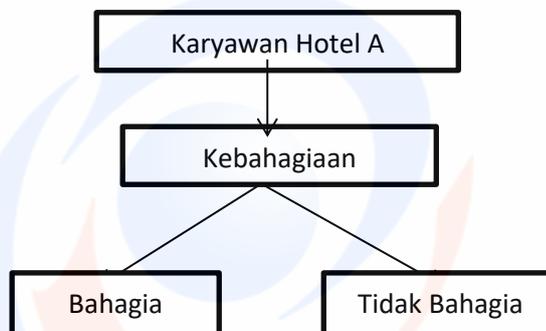
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada karyawan Hotel A mengenai gambaran kebahagiaan karyawan sehingga mampu meningkatkan produktivitas kerja dan mencapai kinerja yang maksimal.

1.4 Kerangka Berpikir

Karyawan yang bekerja di Hotel A dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima sehingga konsumen terlayani dengan memuaskan. Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima, Hotel A memberikan layanan 24 jam sehingga jam kerja bagian operasional terbagi kedalam tiga shift dan Hotel A telah melakukan program pelatihan *service excellence* kepada seluruh karyawannya dengan harapan agar para karyawan bisa meningkatkan kuantitas pelanggan dari produk bisnis sehingga mampu memberikan profit yang menguntungkan.

Keuntungan bekerja di Hotel A yaitu dapat bertemu dengan banyak orang dengan lintas budaya yang berbeda karena konsumen bukan hanya dari luar daerah tetapi juga dari luar Negeri, serta dapat menikmati mewahnya fasilitas hotel yang bersih dan rapih. Disisi lain, bekerja di Hotel A juga ada hal yang tidak menyenangkan yaitu bekerja diluar *job desc*, pulang tidak bisa *on time* dan sering *extend* sukarela. Hal itu seringkali menimbulkan keluhan dari para karyawan dimana mereka merasa kelelahan dan kadang mereka berkeinginan untuk mengundurkan diri. Padahal pekerjaan dapat menjadi sumber kebahagiaan.

Kebahagiaan adalah emosi positif dalam diri seseorang yang terlibat penuh baik pada aktivitas fisik maupun dalam hati dan pikiran serta kemampuan untuk bangkit dari peristiwa yang tidak menyenangkan. Dengan demikian, karyawan yang bekerja di Hotel A yang merasakan bahagia akan merasa optimis bekerja dengan semangat dan sungguh-sungguh untuk menyelesaikan tanggung jawabnya serta dapat bekerjasama dengan rekan kerja sehingga rekan kerja dan konsumen merasa puas. Dan sebaliknya, karyawan yang bekerja di Hotel A yang tidak bahagia akan merasa pesimis, bekerja dengan bermalas-malasan dan bekerja dengan sekedarnya saja tanpa memikirkan rekan kerja dan kepuasan konsumen.



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir