

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan adalah dunia usaha yang cepat berubah dan penuh persaingan. Karena itu, setiap hotel harus bisa menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan harapan tamu. Agar tetap diminati, manajemen hotel perlu terus memperbaiki kualitas layanan supaya tamu merasa puas, mau datang kembali, dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain. Keberhasilan hotel bukan hanya dari banyaknya tamu yang datang, tapi juga dari kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai standar dan membuat tamu merasa dihargai. Dengan begitu, kualitas pelayanan menjadi hal utama yang menentukan kepuasan tamu dan kelangsungan usaha hotel kelas melati.

Selain pelayanan, teknologi juga punya peran penting di era sekarang. Teknologi tidak hanya membantu pekerjaan hotel, seperti pemesanan kamar online, layanan digital, atau penyimpanan data tamu, tetapi juga membuat pengalaman menginap lebih nyaman. Dengan menggabungkan teknologi dan pelayanan yang baik, hotel bisa memberikan layanan yang lebih cepat, praktis, dan sesuai kebutuhan setiap tamu.

Jadi, teknologi dan kualitas pelayanan adalah dua hal penting yang menentukan kesuksesan hotel di tengah persaingan yang semakin ketat. Kualitas pelayanan pada suatu hotel sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin

tinggi pula tingkat kepuasan tamu (Baetie, 2018). Hasil dari analisis menunjukkan pelaksanaan sistem informasi *reservasi* hotel, kantor bagian depan mempunyai tujuan dan saran kerja karena memiliki objek yang jelas dan nyata, oleh karena itu diperlukan adanya pengawasan dan kontroling pada bagian *reservasi* (Aprillia *et al.*, 2017).

Pengawasan atau kontroling sangat penting diterapkan pada bagian *reservasi*, karena merupakan unit dari organisasi hotel. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan *organizational citizenship behavior* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Lasmi dan Funky, 2018).

Selain itu, karyawan hotel juga merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu hotel, mereka begitu krusial dalam mencapai tujuan bisnis hotel. Karyawan hotel dipengaruhi oleh beberapa faktor *internal* maupun *eksternal*. Faktor *internal* meliputi lingkungan kerja, budaya organisasi, pengembangan, kepemimpinan, serta sistem *reward* yang diterapkan oleh manajemen hotel. Sedangkan Faktor *eksternal* meliputi motivasi kerja, kepuasan kinerja, kompetensi, pendidikan, dan lingkungan kerja.

Penelitian bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan diperlukan adanya kompensasi, pengembangan karir melalui pendidikan dan pelatihan, penataan lingkungan dan penambahan sarana dan prasarana

penunjang kerja bagi para karyawan (Suyaman *et al.*, 2021). Yang telah dilakukan, bahwa ketiga faktor diatas memang mempengaruhi kinerja karyawan di alpha restaurant hotel pekanbaru, yaitu faktor individu faktor organisasi dan faktor manajemen (Ummah, 2019).

Kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan atau kelompok orang dalam suatu perusahaan dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab masing-masing yang diberikan kepadanya dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Tenaga kerja manusia tidak hanya cakap, mampu, dan terampil, tetapi juga penting kemauan dan kesungguhannya untuk bekerja secara efektif dan efisien (Hidayat & Anwar, 2024). Dengan memotivasi karyawan menciptakan manajemen hotel yang solit dan memberikan pelayanan yang prima kepada tamu. Terdapat beberapa faktor mengapa mengantisipasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan harus menjadi utama bagi setiap hotel.

Kepuasan kerja adalah rasa nyaman atau tidak nyaman yang dirasakan seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Rasa ini bisa dipengaruhi oleh suasana di tempat kerja, semangat kerja, gaji, hubungan dengan teman kerja, dan juga kesempatan untuk berkembang dalam karier. Menunjukkan bahwa secara simultan beban kerja, stres kerja dan kepuasan

kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel Gran Puri (Rindorindo *et al.*, 2019).

Bahwa kepuasan kerja karyawan masuk dalam kategori tinggi dan kinerja karyawan masuk dalam kategori tinggi serta kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Harper Purwakarta (Suryani & Resniawati, 2022). Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat dikatakan bahwa motivasi kerja dapat memediasi pengaruh kompensasi terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Hotel Claro di kota Makasar (Syamsir *et al.*, 2018).

Dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan hotel kelas Melati di Kabupaten Kebumen, terlihat bahwa kepuasan kerja sangat memengaruhi kinerja mereka. Sebagian besar karyawan merasa lebih semangat bekerja ketika suasana kerja nyaman, hubungan antar rekan baik, dan ada dukungan atau motivasi dari atasan. Ada juga karyawan yang menyebutkan bahwa penghargaan atas kerja keras, seperti bonus atau sekadar ucapan terima kasih, membuat mereka merasa lebih puas dengan pekerjaannya.

Faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan adalah *organizational citizenship behavior*. Berarti sikap sukarela karyawan untuk melakukan hal-hal di luar tugas utama mereka demi membantu perusahaan dan menciptakan suasana kerja yang baik. Contohnya seperti mau membantu rekan kerja, loyal pada perusahaan, memberi masukan yang

berguna, dan tetap bersikap profesional meski tanpa imbalan langsung. Karyawan yang punya *organizational citizenship bahavio* tinggi biasanya lebih aktif, suka menolong, dan bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dari yang diharapkan.

Hasil penelitian ini berimplikasi kepada pimpinan perusahaan untuk meningkatkan sitem dukungan rekan kerja dan kepuasan kerja yang rendah sehingga *organizational citizenship bahavio*, karyawan akan meningkat pada karyawan Grage Jogja Hotel (Kurniawan & Naeni, 2021). Menunjukkan komitmen organisasi, kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada hotel Hotel Bahari Tegal (Kurniawan & Naeni, 2021).

Organizational Citizenship Behavior bawasannya apabila budaya organisasi meningkat akan mendukung terbentuknya komitmen organisasi lalu kedua variabel tersebut mendorong tingginya tingkat *Organizational Citizenship Behavior* hal ini biasa di sebut dengan loyalitas karyawan hal ini akan meningkatkan kinerja karyawan di Savana Hotel dan Convention Malang (Dinda & Ryan, 2024).

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan Hotel Kelas Melati di Kabupaten Kebumen, banyak karyawan yang memberi kontribusi besar. Mereka tidak hanya membantu agar operasional hotel berjalan lancar, tetapi juga memperkuat kerja sama antar tim. Jika suasana kerja harmonis, karyawan bisa saling mendukung sehingga lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik. Dalam dunia perhotelan, hal ini

sangat penting karena pelayanan yang konsisten dan berkualitas menjadi salah satu daya tarik utama bagi tamu.

Faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan adalah *person-job fit*, sejauh mana pekerjaan sesuai dengan kemampuan, pengalaman, dan nilai-nilai pribadi karyawan. Jika pekerjaan cocok dengan diri karyawan, biasanya mereka akan lebih nyaman, semangat, dan mampu bekerja dengan lebih baik. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kecocokan orang organisasi dan kecocokan orang pekerjaan secara tidak langsung mempengaruhi komitmen organisasi melalui efek positif karyawan hotel di Tiongkok (Park & Hai, 2024).

Hubungan yang sangat signifikan antara *person-job fit* dengan kepuasan kerja pada karyawan Hotel Pusako Bukittinggi (Beno *et al.*, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *person organization fit* dan *person job fit* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di kopontren mbs water (Rifqi & Ningsih, 2022).

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan Hotel Kelas Melati di Kabupaten Kebumen, karyawan yang merasa cocok dengan pekerjaannya biasanya lebih produktif dan bisa melayani tamu dengan baik. Misalnya, karyawan yang ramah dan pandai berkomunikasi dapat membuat tamu merasa puas dan ingin datang kembali. Sebaliknya, kalau pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan atau kepribadian karyawan, hal itu bisa membuat mereka stres, sering keluar-masuk kerja (*turnover*), dan akhirnya mengganggu kelancaran operasional hotel.

Dalam penelitian ini, kepuasan kerja digunakan sebagai variabel perantara antara *Person-Job Fit* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan hotel. Variabel perantara ini dipakai untuk menjelaskan bagaimana hubungan antara variabel yang memengaruhi (independen) dengan variabel yang dipengaruhi (dependen). Selain itu pada penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dan kepuasan kerja dapat dimediasi melalui hubungan (Ilman, 2023).

Selain itu penelitian juga kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) mampu memediasi komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, *organizational citizenship behavior* (OCB) mampu memediasi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (Irma, 2021). Dengan demikian penelitian ini dapat memperkaya literatur terkini dengan peran keluasan kerja dalam konteks hubungan antara *Person-Job Fit* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan hotel.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul "*Pengaruh Person-Job Fit Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan kerja Sebagai Variabel Intervening, Studi Pada Karyawan Hotel kelas melati Kabupaten Kebumen*".

1.2. Rumusan Masalah

Masih banyak perbedakan atas hasil penelitian yang terkait dengan *person-jib fit*, *organizational citizenhip behavior* terhadap kinerja, dan kepuasan kerja. Oleh karena itu diperlukan penelitian lainnya atas efek simulat dari *person-jib fit*, *organizational citizenhip behavior* dan kepuasan kerja sebagai variabel pemediasi atau intervening.

Berdasarkan latar belakang yang uraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebgai berikut:

1. Apakah *person-jib fit* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel kelas Melati di Kabupaten Kebumen?
2. Apakah *organizational citizenhip behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Kelas Melati di Kabupaten Kebumen?
3. Apakah *person-jib fit* berpengaruh terhadap kepuasan kerja Hotel Kelas Melati di Kabupaten Kebumen?
4. Apakah *organizational citizenhip behavior* berpengaruh terhadap kepuasan kerja Hotel Kelas Melati di Kecamatan Kebumen?
5. Apakah Kepuasan Kerja mempengaruhi Kinerja Karyawan Hotel Kelas Melati di Kabupaten Kebumen?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi berpengaruh *person-jib fit* terhadap kinerja karyawan hotel kelas Melati di Kabupaten Kebumen?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi berpengaruh *Organizational Citizenship Bahavio* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel kelas Melati di Kabupaten Kebumen?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah ini ditetapkan untuk memperjelas ruang lingkup penelitian, sehingga mencegah penyimpangan dari fokus utama studi. Adapun batasan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini dilakukan pada karyawan Hotel Kelas Melati dikabupaten kebumen.
- 2) Penelitian yang digunakan meliputi variabel *independent* yang meliputi variabel *person-jib fit*, *organizational citizehip bahavior* (OCB) terhadap Kinerja dengan Kepuasan kerja sebagai Variabel intervaning pada Hotel Kelas Melati dikabupaten Kebumen.

1) Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja (Chairunnisah *et al.*, 2021). Adapun indikator Kinerja Karyawan menurut Mangkunegara, (2010) antara lain:

- a. Kualitas kerja
- b. Kuantitas kerja
- c. Pelaksanakan tugas
- d. Tangung jawab

2) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan adalah keadaan emosional karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya. Karyawan dengan tingkat kepuasan

kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya (Wiliandari, 2019). Adapun indikator menurut (Winata *et al.*, 2016) sebagai berikut:

- a. Bekerja pada tempat yang tepat
- b. Kesempatan untuk maju
- c. Kepemimpinan
- d. Manajemen
- e. Kondisi kerja

3) *Person-Job Fit*

Person-Job Fit mengungkapkan bahwa kecocokan orang organisasi dan kecocokan orang pekerjaan secara tidak langsung mempengaruhi komitmen organisasi melalui afek positif (Park & Hai, 2024). Adapun indikator *person-job fit* menurut Daiei dan Elizabeth dalam (Hanum, 2014) sebagai berikut :

- a. Nilai
- b. Tujuan
- c. Kebutuhan Psikologi
- d. Minat
- e. Gaji
- f. KSAOs (*Knowlagde, Skill, Attitude, Others*)

4) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organisasi Citizen Behavior adalah perilaku karyawan yang tidak Nampak baik terhadap rekan kerja maupun terhadap perusahaan, di mana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standar yang ditetapkan perusahaan dan memberikan manfaat bagi perusahaan Djati dalam (Saifudin, 2018). Adapun indikator ada lima variabel menurut (Lasmi & Funky, 2018) sebagai berikut :

- a. Sikap (*ALTRUISM*)
- b. Kehati – hatian (*Conscientiousness*)
- c. Sportivitas (*Sportsmanship*)
- d. Kesopanan (*Courtesy*)
- e. Kebujakan kewarganegaraan (*Civic Virtue*)

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kesesuaian antara orang dan pekerjaannya *person-job fit* serta perilaku positif karyawan di luar tugas utama *organizational citizenship behavior* memengaruhi kinerja. Dalam penelitian ini, kepuasan kerja digunakan sebagai perantara yang menghubungkan keduanya. Penelitian ini juga bertujuan menambah bukti nyata dari studi sebelumnya yang masih bisa dikembangkan lebih lanjut.

Berdasarkan beberapa rumusan dan batas masalah, maka tujuan peneliti dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *person-job fit* terhadap kinerja karyawan Hotel kelas Melati di Kabupaten Kebumen.
2. Mengeahui pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Hotel kelas Maleti di Kabupaten Kabumen.
3. Mengetahui pengaruh *person-job fit* terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel kelas Melati di Kabupaten Kebumen.
4. Mengeahui pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja Hotal kelas Melati di Kabupaten Kebumen.
5. Mangatahui Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel kalas Melati di Kabupaten Kebumen.
6. Mengetahui apakah kepuasan memediasi pengaruh *person-job fit* terhadap kinerja karyawan Hotel kelas Melati di Kabupaten Kebumen.
7. Mengetahui apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh *person-job fit* terhadap kinerja Karyawan Hotel kelas Melati di Kabupaten Kebumen.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik dan dapat mengetahui ilmu pengetahuan yang selalu berkembang pesat, dan bagi para peneliti dapat memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi para peneliti:

1. Manfaat Teoritis

- a. Pengembangan teori: Penelitian ini membantu menjelaskan bagaimana *person-job fit* dan *organizational citizenship behavior* bisa meningkatkan kinerja karyawan, dengan kepuasan kerja sebagai perantara. Hasil penelitian ini juga bisa digunakan sebagai teori-teori yang ada di bidang perhotelan.
- b. Pengujian hipotesis: Penelitian ini menunjukkan bahwa kecocokan pekerjaan dengan karyawan *person-job fit* dan sikap positif di tempat kerja *organizational citizenship behavior* bisa meningkatkan kinerja, dengan kepuasan kerja sebagai faktor perantara. Temuan ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.
- c. Korelasi teoritis: Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai intervening yang memengaruhi kinerja karyawan. Dengan kata lain, kepuasan kerja menjelaskan bagaimana kecocokan antara karyawan dengan pekerjaannya *person-job fit* serta perilaku positif di tempat kerja *organizational citizenship behavior* dapat berdampak pada peningkatan kinerja.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

- a. Kinerja: hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja yang baik dari karyawan membuat pekerjaan lebih efektif, pelayanan

kepada tamu lebih memuaskan, dan operasional hotel kelas melati berjalan lancar. Hal ini membantu hotel mendapatkan reputasi yang baik dan meningkatkan keuntungan.

- b. *Kepuasan kerja*: hasil penelitian ini seorang karyawan di hotel kelas melati membuat mereka lebih semangat, ramah, dan memberi pelayanan terbaik. Hal ini membuat tamu betah, mengurangi pergantian karyawan, serta membantu hotel berkembang dengan citra positif.
- c. *Person-Job Fit*: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan minatnya, mereka akan bekerja lebih baik, merasa puas, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu. Hal ini membuat operasional hotel kelas melati lebih lancar dan meningkatkan kepuasan tamu.
- d. *Organizational Citizenhip Behavior*: Hasil penelitian ini menunjukkan seorang karyawan yang memiliki sikap peduli, suka membantu rekan kerja, dan mau melakukan hal-hal positif di luar tugas utamanya, suasana kerja di hotel kelas melati akan lebih harmonis. Akibatnya, pelayanan kepada tamu menjadi lebih baik.