

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada masa kini, perkembangan bisnis yang ada di Indonesia sangat meningkat dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang untuk pesaing asing masuk. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat. Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual.

Perusahaan harus meningkatkan *job performance* dari karyawan mereka. Jika karyawan memiliki *job performance* yang positif maka mereka akan dapat memenuhi tujuan-tujuan yang ingin dicapai yang telah ditentukan oleh perusahaan tersebut. Menurut Saks (2006) *job performance* ini dapat ditingkatkan oleh perusahaan dengan berbagai cara yaitu dengan kepemimpinan, keadilan dalam sebuah organisasi, kompensasi dan benefit yang diberikan oleh perusahaan, prosedur-prosedur pekerjaan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Ketika karyawan merasakan kepemimpinan, kompensasi dan benefit, prosedur-prosedur yang telah ditentukan dan diterapkan oleh perusahaan berdampak positif bagi individu maka karyawan tersebut akan berusaha untuk terlibat dalam segala aktivitas yang ada di perusahaan (*employee engagement*). Karyawan juga merasa menyatu dengan perusahaan sehingga dapat meningkatkan *job performancenya*.

Dajani (2015) mengatakan bahwa kepemimpinan merupakan faktor yang berpengaruh paling besar dalam *employee engagement* yaitu sebesar 62,4% jika dibandingkan dengan *leadership, organizational justice, compensation, work police* dan *training*.. Menurut Saks (2006) jika karyawan melihat sebuah organisasi adil terhadap karyawan, maka karyawan tersebut akan membalas dengan menempatkan lebih banyak tenaga dan waktu untuk bekerja dan dengan meningkatkan keterlibatan mereka dalam perusahaan tersebut. Perasaan aman yang diberikan oleh perusahaan akan meningkatkan *job performance* karyawan tersebut.

Selain perasaan aman yang dirasakan oleh karyawan, seorang pemimpin juga memiliki pengaruh langsung terhadap karyawannya. Pemimpin yang dapat berinteraksi secara langsung kepada bawahannya akan membuat karyawan merasa dihargai sebagai partner kerja. Seorang pemimpin dalam sebuah organisasi atau kelompok dituntut untuk memberikan contoh yang membangun bagi karyawannya agar termotivasi terhadap kinerja bagi perusahaan yang didukung dengan fasilitas-fasilitas organisasi agar tercapainya tujuan organisasi. Pemimpin merupakan salah satu faktor penting dalam membangun sebuah kekuatan agar bisa membangun organisasi dan bersaing dengan para kompetitor lain. Seorang pemimpin memiliki gaya masing-masing dalam memimpin anggotanya di perusahaan.

Ketika seorang karyawan telah memiliki rasa “*engagement*” terhadap perusahaan tersebut dan berusaha melakukan sesuatu yang lebih untuk perusahaan maka ini akan berpengaruh kepada *job performance* dari karyawan tersebut. Dengan adanya rasa “*engagement*” maka karyawan juga merasa memiliki perusahaan tersebut dan berusaha agar perusahaan tersebut dapat terus berkembang. Hal ini dibuktikan oleh Dajani (2015) bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan *job performance* dari karyawan tersebut.

Bisnis perhotelan sudah mengalami banyak sekali kemajuan dan mengakibatkan banyak pesaing dalam bisnis ini. Khususnya di Surabaya banyak sekali hotel yang menawarkan jasanya mulai dari hotel berbintang sampai dengan konsep hotel yang sederhana (motel), salah satunya adalah Hotel Grand Surabaya. Hotel ini merupakan salah satu hotel berbintang 3 yang ada di Surabaya. Dengan banyaknya pesaing maka hotel ini harus meningkatkan kualitas dalam segala aspek yang ada di hotel tersebut salah satunya adalah karyawan. Karyawan adalah kunci utama dalam bisnis hotel ini.

Permasalahan yang sering terjadi di hotel ini adalah kordinasi antara atasan dan bawahan sangat minim sehingga karyawan merasa pemimpin tidak dapat membicarakan atau mendiskusikan segala sesuatu dengan baik kepada mereka. Banyak kesalahpahaman yang terjadi ketika begitu banyak *event* yang ditangani oleh hotel. Atasan langsung tidak memberikan kebebasan bagi karyawan dalam menyapaikan ide-ide yang dimiliki sehingga semua keputusan yang akan diambil hanya atasan yang dapat memutuskannya. Semua pekerjaan yang harus dikerjakan oleh karyawan telah tertulis dan karyawan hanya sebagai pelaksana tugas-tugas tersebut. Mengingat hotel ini adalah salah satu hotel yang sering menerima tamu atau yang bertanggung jawab dalam event-event dari Pemerintah Kota Surabaya maka hal ini tidak dapat terus terjadi karena akan berdampak terhadap kinerja karyawan. *Organizational justice* dari hotel ini juga menjadi alasan penelitian ini karena karyawan tidak diberikan kebebasan dalam memberikan ide-ide atau masukan yang dapat membantu atasan menyelesaikan suatu pekerjaan atau masalah yang terjadi. Karyawan pada level staff adalah mereka yang setiap hari bertemu dengan banyak konsumen dan mengetahui apa yang konsumen inginkan pada hotel tersebut tetapi para atasan tidak dapat memberikan ruang untuk menyampaikan ide-ide mereka. Terakhir

kompensasi karyawan masih ada yang dibawah upah minimum yang ada di Surabaya meskipun karyawan tersebut berada di level staff. Hal-hal seperti ini akan berdampak pada kinerja karyawan maupun *turn over* karyawan. Karyawan tidak akan merasa bahwa hotel ini adalah milik mereka juga sehingga bekerja seperlunya saja tanpa mau mengeluarkan semua kemampuan yang dimiliki untuk perkembangan perusahaan. Akan sangat disayangkan jika ada karyawan yang memiliki potensi dapat mengembangkan hotel menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka akan dilakukan penelitian untuk menginvestigasi pengaruh *autocratic leadership* dan *organizational justice* terhadap *job performance* melalui *employee engagement* di Hotel Grand Surabaya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *autocratic leadership* berpengaruh terhadap *employee engagement* di Hotel Grand Surabaya?
2. Apakah *organizational justice* berpengaruh terhadap *employee engagement* di Hotel Grand Surabaya?
3. Apakah *autocratic leadership* berpengaruh terhadap *job performance employee* di Hotel Grand Surabaya?
4. Apakah *organizational justice* berpengaruh terhadap *job performance employee* di Hotel Grand Surabaya?
5. Apakah *employee engagement* berpengaruh terhadap *job performance* di Hotel Grand Surabaya?

6. Apakah *autocratic leadership* berpengaruh terhadap *job performance employee* melalui *employee engagement* di Hotel Grand Surabaya?
7. Apakah *organizational justice* berpengaruh terhadap *job performance employee* melalui *employee engagement* di Hotel Grand Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menginvestigasi pengaruh *autocratic leadership* terhadap *employee engagement* di Hotel Grand Surabaya.
2. Untuk menginvestigasi pengaruh *organizational justice* terhadap *employee engagement* di Hotel Grand Surabaya.
3. Untuk menginvestigasi pengaruh *autocratic leadership* terhadap *job performance employee* di Hotel Grand Surabaya.
4. Untuk menginvestigasi pengaruh *organizational justice* terhadap *job performance* di Hotel Grand Surabaya.
5. Untuk menginvestigasi pengaruh *employee engagement* terhadap *job performance employee* di Hotel Grand Surabaya.
6. Untuk menginvestigasi pengaruh *autocratic leadership* terhadap *job performance employee* melalui *employee engagement* di Hotel Grand Surabaya.
7. Untuk menginvestigasi pengaruh *organizational justice* terhadap *job performance employee* melalui *employee engagement* di Hotel Grand Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak yaitu:

a. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk pengembangan ilmu manajemen strategic terkait dengan sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi manajemen hotel khususnya Hotel Grand Surabaya dalam usahanya meningkatkan *job performance employee* dan *employee engagement*.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan tesis ini dibagi menjadi 5 bab dengan sebagai berikut:

##### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi dasar pemikiran yang melatarbelakangi penelitian ini yang digunakan peneliti untuk perumusan masalah. Selain itu berisi juga tujuan dan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dan juga sistematika pembahasan yang memberikan gambaran umum tentang laporan penelitian ini.

##### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi telaah literatur yang berhubungan dengan topik penelitian yang didasari teori dan bukti empiris dari penelitian sebelumnya yang digunakan untuk membangun hipotesis penelitian.

### BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian yang meliputi informasi tentang responden dan populasi, teknik pengumpulan data, pengukuran variabel dan metode statistik untuk pengujian hipotesis dan analisis data.

### BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA PENELITIAN

Bab ini menguraikan deskripsi dan analisis data, serta pengujian hipotesis dan pembahasan.

### BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya.