

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan pariwisata seperti penginapan di Malang ini dirasakan semakin maju dan semakin pesat perkembangannya yang membawa dampak pada persaingan yang semakin kompetitif. Malang merupakan destinasi wisata yang selalu menjadi pilihan masyarakat Indonesia untuk berlibur. Kota Malang yang terkenal dengan berbagai macam pariwisata yang menyediakan view pemandangan alam yang indah membuat daya tarik parawisatawan.

Banyaknya penginapan yang ada di Kota Malang dikarenakan dekat dengan tempat wisata. Pada umumnya pengunjung akan mencari tempat untuk beristirahat yang tidak jauh dari lokasi wisata, sehingga lebih menghemat waktu berlibur yang dimiliki. Salah satunya tempat penginapan Kapal garden Hotel Malang yang menjadi daya tarik wisatawan, dikarenakan memiliki bentuk yang unik yaitu berbentuk kapal, pengunjung bisa merasakan suasana didalam kapal.

Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa dengan menyediakan tempat menginap bagi para tamu dalam jangka pendek, serta menyediakan fasilitas layanan jasa seperti menyiapkan makanan, minuman, dan jasa yang lainnya. Pada umumnya pemilik hotel memiliki tujuan untuk menarik pelanggan pada segmentasi tertentu melalui strategi penetapan harga dan pemasaran. Selain itu terdapat sumber daya manusia sebagai sarana untuk membantu berjalannya operasional hotel, dengan adanya penilaian kinerja yang baik dari perusahaan dan komunikasi yang mudah dipahami akan menjadikan pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan hotel.

Setiap hotel tentunya memiliki manajemen sendiri untuk memaksimalkan nilai perusahaan agar mendapat tingkat keuntungan yang maksimal dalam mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaan. Tujuan ini akan tercapai dengan perkembangan kinerja sumber daya manusia yang lebih terampil melalui perencanaan, pengarahan dan pengawasan yang baik sehingga perusahaan akan dapat berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh penilaian kinerja dan komunikasi sehingga kepuasan kerja karyawan perlu ditingkatkan. Kepuasan kerja penting bagi karyawan, dikarenakan jika bekerja tanpa adanya paksaan dan merasa puas dengan perusahaan maka akan mempengaruhi penilaian kinerja dan komunikasinya. Hasibuan (2015) kepuasan kerja bentuk sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, karena sikap ini mencerminkan moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Salah satu faktor yang berpengaruh pada kepuasan karyawan seperti jam operasional kerja yang over sehingga kurangnya waktu istirahat bagi karyawan, karyawan merasa tidak puas dengan pendapatannya karena pendapatan yang di peroleh.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah penilaian kinerja. Penilaian kinerja penting bagi perusahaan untuk mengukur sejauh mana pekerjaan seorang individu atau sekelompok orang membantu untuk mencapai tujuan. Ketika melakukan penilaian kinerja melibatkan komunikasi dua arah yaitu antara penilai dengan ternilai, agar komunikasi didalam suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik. Penilaian kinerja dilakukan untuk menyampaikan kepada karyawan apa yang diharapkan atasan agar meningkatkan pemahaman komunikasi yang lebih baik satu sama lain. Dessler (2010) menyatakan bahwa penilaian kinerja memberikan umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja agar menjadi lebih baik lagi. Maksud dari penilaian ini dapat dilakukan secara sistematis sesuai dengan waktu periode yang telah ditentukan.

Menurut Januari (2015) penilaian kinerja menjadi dasar dibidang personalia yang mengidentifikasi kepuasan kerja karyawan secara rutin dan teratur. Proses penilaian kinerja yang dilaksanakan secara adil dan objektif harus dipahami oleh karyawan sehingga dapat dijadikan peluang bagi karyawan dalam mengembangkan diri serta pemenuhan kebutuhan akan aktualisasi diri karyawan (Javadi, 2011). Dengan penerapan penilaian kinerja dalam suatu perusahaan, harapannya adalah penilaian kinerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Penilaian harusnya tidak hanya dilihat dari rasa puas pelanggan, disiplin saja. Baiknya penilaian juga bisa dari faktor lain, seperti tepat waktu, cara berpenampilan, interaksi sosial karyawan.

Faktor yang diduga mampu mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan kerja dalam organisasi adalah komunikasi (Mustika, 2013). Komunikasi sangat penting untuk keberhasilan keseluruhan dari sebuah bisnis atau organisasi harus memiliki peran yang mendasar dalam proses perencanaan strategis untuk semua organisasi (Hargie, 2002). Oleh karena itu, hubungan komunikasi yang terbuka harus dilakukan dalam organisasi. Komunikasi dalam suatu perusahaan, harapannya adalah komunikasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Komunikasi penting bagi perusahaan karena jika komunikasi mudah dipahami akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga kinerjanya akan lebih maksimal. Menurut Ivancevich (2007) Komunikasi sebagai proses transisi informasi dan pemahaman melalui penggunaan simbol-simbol dari satu orang atau kelompok ke pihak lainnya. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwijayanti, dkk (2013) menyatakan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Kurangnya pemahaman karyawan untuk menerima instruksi dari atasan, hal ini perlu adanya tindak lanjut seperti pengawasan, arahan yang lebih tegas dan jelas, agar karyawan dapat memahami sesuai yang diinginkan atasan.

Penelitian ini memilih obyek penelitian di Kapal Garden Hotel Malang. Hotel ini memiliki konsep arsitektur yang unik, dimana bangunan hotel memiliki bentuk arsitektur berbentuk kapal yang terletak di Jl. Raya Mulyoagung No. 188 Dau Sengkaling Kabupaten Malang Jawa Timur.

Dari hasil survei yang telah dilakukan ada beberapa fenomena masalah yang dihadapi perusahaan adalah:

Terdapat komunikasi tidak lancar pada karyawan Kapal Garden Hotel. Pemahaman informasi yang kurang di dalam perusahaan sehingga sering terjadi pesan yang seharusnya dapat disampaikan dengan baik menjadi kurang tepat. Beberapa karyawan kurang memahami penilaian kinerja yang diberikan oleh perusahaan.

Penilaian kinerja sendiri disini adalah sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai karyawan dan bagi perusahaan penilaian kinerja karyawan merupakan salah satu tugas seorang manager yang cukup penting dalam

perusahaan, diakui bahwa banyak kesulitan untuk menilai kinerja seorang karyawan secara akurat. Baiknya penilaian kinerja dilakukan secara tertutup oleh perusahaan.

Kapal Garden Hotel Malang memiliki karyawan sebanyak 40. Tidak lancarnya komunikasi antar karyawan dan atasan sehingga masih banyak terjadi kesalahpahaman. Dari ulasan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh Penilaian Kinerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Karyawan Kapal Garden Hotel Malang”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja, penilaian kinerja, dan komunikasi pada Kapal Garden Hotel Malang?
2. Apakah penilaian kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan?
4. Apakah penilaian kinerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja, penilaian kinerja, dan komunikasi pada karyawan Kapal Garden Hotel Malang.
2. Untuk mengetahui pengaruh penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kapal Garden Hotel Malang.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan Kapal Garden Hotel Malang.
4. Untuk mengetahui pengaruh penilaian kinerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Kapal Garden Hotel Malang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan memberikan manfaat. Adapun beberapa manfaat penelitian yang diharapkan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pemahaman mengenai kepuasan kerja karyawan yang dikaitkan dengan penilaian kinerja dan komunikasi, serta dapat menjadi rujukan atau acuan bagi peneliti selanjutnya dan sebagai pertimbangan bagi perusahaan yang mengalami masalah.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan pertimbangan yang berkaitan dengan penilaian kinerja dan komunikasi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan Kapal Garden Hotel Malang.

