

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor penting dari sebuah perusahaan. SDM yang memiliki kualitas baik adalah poin untuk meraih kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi, semakin baik kualitas karyawan yang dimiliki oleh perusahaan maka, semakin tinggi pula daya saing perusahaan terhadap perusahaan lainnya. Zhang (2023, p. 70) Dalam sebuah perusahaan, kinerja karyawan sangat menentukan keberlangsungan perusahaan. Semakin kuat motivasi untuk bekerja dan kepuasan kerja karyawan, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Perusahaan harus mampu meningkatkan serta membangun kinerja dalam ruang lingkup perusahaannya. Lee (2023, p. 56)

Industri perhotelan sangat memperhatikan peran bisnis. Pertimbangan keuangan, lingkungan, dan sosial adalah bagian dari kinerja bisnis. Dari sudut pandang finansial, hotel yang menerapkan praktik manajemen sumber daya manusia meningkatkan efisiensi secara keseluruhan. Dari sudut pandang dampak lingkungan, praktik manajemen sumber daya manusia membantu penggunaan sumber daya manusia dengan lebih efisien. Bisnis perhotelan juga dapat membangun keterlibatan yang signifikan dengan komunitas lokal dan berpartisipasi dalam inisiatif sosial. Dalam industri hotel dan pariwisata, praktik manajemen sumber daya manusia telah

menunjukkan bahwa dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan kreativitas karyawan. Industri perhotelan memainkan peran penting dalam perekonomian Indonesia sebagai salah satu industri jasa yang berkembang pesat. Kinerja karyawan sangat penting untuk keberhasilan hotel di tengah persaingan yang semakin ketat. Salah satunya adalah Novotel Hotel Rungkut Surabaya, sebuah hotel bintang lima di Surabaya, yang menghadapi kesulitan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dengan mengoptimalkan kinerja karyawannya. Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dari salah satu staf SDM yang bekerja pada perusahaan terkait.

Perilaku dan kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh praktik manajemen sumber daya manusia. Sebuah penelitian terbaru oleh Zhang (2023, p. 45) menemukan bahwa praktik manajemen sumber daya manusia yang efektif dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam sektor perawatan kesehatan hingga 35%. Hubungan antara praktik manajemen sumber daya manusia dan kinerja karyawan, bagaimanapun, dapat dimediasi oleh berbagai komponen psikologis. Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang memengaruhi hubungan antara kinerja karyawan dengan praktik manajemen sumber daya manusia. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas karyawan hotel sebesar 28%, menurut penelitian yang dilakukan oleh Lee (2023, p. 112). Selain itu, keterikatan karyawan adalah faktor mediator penting. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wang (2024, p. 78) karyawan yang memiliki tingkat keterikatan yang tinggi memiliki kinerja 40% lebih baik daripada rekan kerja mereka yang kurang terikat dengan perusahaan.

Pada observasi awal di Novotel Hotel Rungkut Surabaya menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam tingkat kinerja karyawan, yang mungkin dipengaruhi oleh praktik MSDM yang diterapkan di Novotel Hotel Rungkut Surabaya. Fakta ini menarik untuk diteliti lebih lanjut untuk memahami bagaimana praktik manajemen sumber daya manusia dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan meningkatkan kepuasan kerja mereka dan keterikatan mereka dengan perusahaan. Teori penetapan target yang disesuaikan untuk industri perhotelan oleh Anderson (2023, p. 267) menekankan betapa pentingnya menetapkan target yang jelas dan dapat diukur. Sistem *Key Performance Indicators* (KPI) digunakan di Novotel Rungkut Surabaya untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja karyawan. Dalam beberapa tahun terakhir, masalah kinerja karyawan di Novotel Hotel Rungkut Surabaya telah menjadi perhatian utama karena berdampak besar pada kualitas layanan dan operasional hotel secara keseluruhan. Penurunan produktivitas kerja, yang tercermin dari meningkatnya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas dasar seperti menyiapkan kamar dan menerima tamu, adalah masalah utama yang ditemukan.

Teori pertukaran sosial, yang digunakan dalam penelitian Garcia (2023, p. 245) menunjukkan bahwa hubungan positif timbal balik antara hotel dan karyawan membentuk keterikatan karyawan. Di Novotel Rungkut Surabaya, hal-hal seperti *employee of the month* dan kegiatan *team building* adalah implementasi dari teori ini. Teori manajemen sumber daya manusia strategis, yang diusulkan oleh Thompson (2023, p. 45) menunjukkan bahwa strategi bisnis hotel harus sesuai dengan praktik

sumber daya manusia. Menurut *Theory Ability-Motivation-Opportunity* (AMO), yang dibahas oleh Rodriguez (2023, p. 167) implementasi praktik manajemen sumber daya manusia di Novotel Hotel Rungkut Surabaya mencakup sistem rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan sesuai standar. Teori ini menyatakan bahwa praktik manajemen sumber daya manusia harus meningkatkan motivasi karyawan, menciptakan peluang kontribusi, dan mendorong pengembangan kemampuan mereka.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan dengan mediasi Kepuasan Kerja dan Keterikatan Karyawan pada Karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya?
2. Apakah Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya?

4. Apakah Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan dengan mediasi Kepuasan Kerja pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya?
5. Apakah Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh positif signifikan terhadap Keterikatan Karyawan pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya?
6. Apakah Keterikatan Karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya?
7. Apakah Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan mediasi Keterikatan Karyawan pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya

3. Untuk menguji dan menganalisis apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya
4. Untuk menguji dan menganalisis apakah Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan dengan mediasi Kepuasan Kerja pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya
5. Untuk menguji dan menganalisis apakah Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh positif signifikan terhadap Keterikatan Karyawan pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya
6. Untuk menguji dan menganalisis apakah Keterikatan Karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya
7. Untuk menguji dan menganalisis apakah Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan dengan mediasi Keterikatan Karyawan pada karyawan Novotel Hotel Rungkut Surabaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen perusahaan dapat membantu memberikan masukan dan evaluasi terkait praktik manajemen sumber daya manusia dalam mengelola karyawannya.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman belajar dan kesempatan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama di bangku perkuliahan. Serta hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai praktik manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja serta keterikatan karyawan sebagai variabel mediasi.

### 3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan ilmu dan informasi terkait praktik manajemen sumber daya manusia.

### 4. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur bagi kepentingan akademisi yang akan memahami tentang praktik manajemen sumber daya manusia yang dimediasi oleh kepuasan kerja dan keterikatan karyawan.

## **1.5 Sitematika Penulisan Proposal**

### **BAB I Pendahuluan**

Pendahuluan berisikan penjelasan tentang konsep pentingnya praktik manajemen sumber daya manusia pada sektor pariwisata. Mengidentifikasi topik kinerja karyawan yang relevan dengan praktik sumber daya manusia. Bab I membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan serta manfaat dari penelitian.

## **BAB II Tinjauan Pustaka**

Tinjauan Pustaka membahas mengenai penelitian terdahulu pada jurnal yang masih relevan dengan topik penelitian proposal serta masih berkesinambungan isu-isu yang sedang diteliti dalam kerangka pemikiran dan hipotesis yang telah dibuat.

## **BAB III Metode Penelitian**

Metode penelitian dalam melakukan penelitian perlu mengikuti aturan atau kaidah yang berlaku, tujuannya agar hasil dari penelitian dapat dikatakan valid. Metode penelitian dalam penulisan proposal pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapat data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah adalah kegiatan penelitian berdasarkan pada keilmuan, yakni rasional, sistematis dan empiris. Bab III metode penelitian menjelaskan tentang identifikasi Konsep Sumber Daya Manusia serta menjelaskan konsep yang masih relevan yang berkaitan dengan praktik Sumber Daya Manusia terutama pada sektor pariwisata.

## **BAB IV Gambaran Subyek Penelitian dan Analisis Data**

Pada bab IV akan membahas tentang Subyek penelitian, analisis dan pengelolaan data dari model dalam dan luar, analisis deskriptif, uji hipotesis, dan uji mediasi dibahas dalam bab ini. Hasil penelitian akan dibahas kemudian.

## **BAB V Penutup**

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran bagi perusahaan serta bagi peneliti berikutnya.