

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap perusahaan mempunyai tujuan dalam meningkatkan efisiensi dan kemampuan untuk bertahan dan mampu bersaing pada era sekarang ini. Dalam suatu organisasi sumber daya manusia merupakan aset dan berpengaruh sangat penting terhadap jalannya roda perusahaan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Sumber daya manusia yang berkompeten dan mempunyai motivasi yang tinggi dan mampu bersaing dan mampu mengejar target sesuai tujuan yang diharapkan perusahaan tersebut. Karyawan disebuah perusahaan diposisikan tidak hanya sebagai faktor produksi tetapi lebih sebagai aset perusahaan yang harus dikelola dan dikembangkan. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas bagi perusahaan baik untuk masa sekarang hingga masa yang akan datang. Karena sukses tidaknya suatu organisasi tergantung pada tenaga kerja perusahaan dan kinerja dari karyawan perusahaan tersebut (Yuniari dan Waisnaini, 2009).

Permasalahan mengenai kinerja akan selalu ada dalam setiap organisasi, dan menjadi tugas seorang manager untuk mengambil keputusan faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan dan bagaimana keputusan serta tindakan yang harus diambil seorang manager.

Terdapat banyak aspek yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu aspek yang berpengaruh kepada kinerja karyawan yaitu religiusitas. Religiusitas merupakan kekuatan hubungan atau keyakinan individu terhadap agamanya ( King, 2005 ). Seperti pendapat Dister ( 1982 ) dalam Alwi ( 2014 )

bahwa religiusitas menunjukkan pada kadar ketertarikan individu terhadap agamanya, artinya individu menginternalisasikan dan menghayati agamanya sehingga berpengaruh dalam segala tindakannya. Selain itu menurut Ancok dan Suroso ( 2011 ) menyatakan bahwa dalam esensi islam adalah tauhid atau pengesaan Tuhan, yang mana tindakan tersebut menegaskan Allah sebagai yang maha Esa, pencipta Yang Mutlak, penguasa segala yang ada. Religiusitas merupakan integrasi secara keseluruhan antara pengetahuan agama, perasaan serta tindakan keagamaan dalam diri seseorang.

Penelitian Saputro ( 2006 ) menyebutkan bahwa religiusitas sangat berpengaruh terhadap perilaku sukarela (Altruism). Hasil ini menunjukkan bahwa seseorang yang memiliki religius yang baik akan selalu berusaha melakukan perbuatan yang baik secara sukarela. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Benson ( dalam Allen dan Myers, 1996 ) yang menemukan bahwa individu yang mempunyai komitmen religius yang tinggi akan menghabiskan waktu bekerja dengan sukarela. Kesiediaan bekerja sukarela ini merupakan perilaku positif yang akan memunculkan perilaku baik warga organisasi (OCB).

Kesiediaan untuk melakukan pekerjaan secara sukarela menunjukkan bahwa orang bersedia melakukan hal-hal yang seharusnya bukan menjadi tanggung jawabnya. Perilaku ini dalam dunia kerja akan sangat bermanfaat bagi perusahaan. Karena kesiediaan orang-orang dalam organisasi untuk berkontribusi secara positif tergantung pada peningkatan efisiensi dan produktivitas setiap individu. Ketersediaan individu untuk memberikan kontribusi positif tidak hanya sebatas dalam kewajiban kerja secara formal, melainkan idealnya lebih baik dari kewajiban formalnya.

Salovey dan Mayer (dalam Shapiro, 2003) mengidentifikasi kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk mengembangkan pikiran dan tindakan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Goleman (2003) menunjukkan bahwa kemampuan terbesar yang mempengaruhi kesuksesan seseorang dalam bekerja adalah empati, disiplin diri dan inisiatif yang dikenal dengan nama kecerdasan emosional. Bahwa keberhasilan hidup seseorang ditentukan oleh pendidikan formalnya 15%, sedangkan sisanya ditentukan oleh sikap mental atau kepribadiannya (Mangkunegara, 2010).

Seseorang perlu memiliki kecerdasan emosional karena kondisi emosional dapat mempengaruhi pikiran, perkataan, maupun perilaku, termasuk dalam pekerjaan. Individu dengan kecerdasan emosional yang baik akan mampu mengetahui kondisi emosionalnya dan mengekspresikan emosinya secara tepat sehingga dapat mengontrol dan membrikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam pekerjaan. Karyawan dengan kecerdasan emosi yang positif dan menyenangkan (senang dalam melakukan pekerjaan, semangat yang tinggi dalam bekerja, aktif serta percaya diri) sehingga menunjukkan kecenderungan untuk membantu rekan kerja yang lain, lebih kooperatif dalam bekerja dengan divisi maupun rekan yang lain sehingga dapat meningkatkan kinerja yang maksimal (Wiwik Sumiarsih, Endah Mujiasih, Jati Ariati, 2012)

Selain kecerdasan emosional, OCB, dan religiositas, kepuasan terhadap kompensasi juga dapat mempengaruhi perilaku karyawan agar bekerja lebih bersemangat dan memacu tingginya Kinerja karyawan. Kompensasi adalah

salah satu alat yang sangat potensial untuk memotivasi karyawan. Bentuk dari kepuasan atas kompensasi dapat dilihat dari perasaan puas karyawan mengenai gaji, tunjangan, serta jenis kesejahteraan lain yang ditetapkan perusahaan. Ini sesuai dengan penelitian Herman Sofyandi (2013), bahwa kompensasi sendiri yaitu sesuatu yang diterima karyawan sebagai balas jasa atas apa yang sudah dikerjakan, baik dalam bentuk upah per jam maupun gaji pokok yang dikelola oleh bagian personalia. Maka dari itu perusahaan harus memperhatikan setiap karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Jika kompensasi dikelola dengan baik, maka kompensasi akan membantu perusahaan untuk memelihara dan menjaga karyawan dengan baik. Sebaliknya, jika kompensasi dirasa tidak sesuai dan karyawan merasa kurang puas maka akan sangat memungkinkan karyawan akan meninggalkan perusahaan karena akibat dari ketidakpuasan yang diterima oleh karyawan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat keyakinan (religiusitas) seseorang, kecerdasan emosional yang dimiliki, serta kemampuan perusahaan memberikan kompensasi akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan yang dimiliki perusahaan. Seperti yang pendapat Heru Sulistyono (2011), bahwa keyakinan religius dan upaya untuk mempraktekkannya dalam bekerja sangat tinggi, hal ini didukung keyakinan bahwa bekerja juga merupakan suatu ibadah, sehingga terdorong untuk selalu mengimplementasikan dalam bekerja. Ketika seseorang memiliki keyakinan bahwa bekerja merupakan suatu ibadah, maka akan timbul perilaku-perilaku positif lain dalam melakukan pekerjaan sehingga peningkatan kinerja seseorang tersebut akan terlihat.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan lainnya adalah kecerdasan emosional. Dalam penelitian Lisda Rahmasari (2012), bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif paling dominan diantara kecerdasan spiritual dan kecerdasan intelektual, untuk itu perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan pelaksanaan seleksi dan rekrutment dengan menggunakan tes EQ sehingga bisa mendapatkan karyawan yang dapat mengelola emosinya dengan baik..

Beberapa tahun ini bisnis dengan berbasis syariah semakin berkembang di Indonesia. Salah satunya dalam bidang jasa perhotelan. Saat ini banyak sekali hotel berbasis syariah yang berada di kota Semarang, Hotel Ibrahim, Hotel Oemah Pelem, Hotel Semesta dan hotel syariah lainnya menunjukkan bahwa perkembangan bisnis syariah dibidang jasa perhotelan semakin banyak diminati oleh masyarakat muslim. Dengan adanya hotel syariah ini masyarakat muslim khususnya akan mendapatkan tempat singgah sementara dengan pelayanan dan fasilitas yang syar'i seperti makanan halal, tersedianya peralatan sholat dan juga Al-quran yang terkadang masyarakat tidak dapat fasilitas tersebut di hotel lain. Ini juga dapat memberi kesan yang baik kepada masyarakat tentang jasa perhotelan bahwa ada hotel yang berbasis syariah.

Phi Semesta *heritage hotel and convention* merupakan hotel dengan konsep warisan lokal yang juga merupakan salah satu hotel syariah di Semarang lokasinya berada didekat pusat kota Semarang tepatnya di jalan KH. Wahid Hasyim 125-127 Kranggan Semarang. Hotel Semesta menawarkan beberapa fasilitas dan pelayanan seperti ruang kamar yang dibagi menjadi tiga jenis yaitu superior, executive dan juga suite dengan fasilitas kamar yang lengkap berupa *double/twin bed, air conditioner, internet access, international telephone line, TV, minibar, bath tube,*

dan juga *save deposite box*. Fasilitas lain yang dimiliki Hotel Semesta yaitu *lobby lounge, coffee shop, laundry, shuttle, business center, 24 hours room sevice*, serta *WiFi*. Selain itu hotel semesta juga memiliki *wonogiri restaurant* dan *manyaran herbal lounge* dengan menu Halal khas indonesia, *western , oriental cuisine, traditional beverage* seperti *wedang ronde, bajigur* dan *jamu khas indonesia*. Hotel Semesta juga memiliki beberapa ruangan yang dapat digunakan untuk melakukan pertemuan dan untuk acara pernikahan.

Selain dengan fasilitas dan pelayanan yang memadahi hotel ini juga mempunyai karyawan yang professional, sehingga banyak pengunjung yang datang di hotel yang dapat dilihat dari tingkat hunian hotel ini. Berikut tabel tingkat hunian Hotel Semesta Semarang.

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Hunian Hotel Semesta Semarang**

<b>Bulan</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Januari	937	831	826	817
Februari	954	826	852	836
Maret	896	795	827	813
April	873	792	798	796
Mei	831	763	746	792
Juni	840	747	731	784
Juli	816	720	728	780
Agustus	847	726	721	774
September	935	683	716	769
Oktober	924	692	704	803
November	968	706	797	816
Desember	988	814	783	853
<b>Jumlah</b>	<b>10809</b>	<b>9095</b>	<b>9229</b>	<b>9633</b>

*Sumber* : Hotel Semesta Semarang 2018

Dari Tabel menerangkan bahwa pengunjung yang datang pada tahun 2015 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, dan mulai ada sedikit peningkatan pada tahun 2016 dan 2017. Namun data setiap bulan mengalami naik turun

(fluktuatif) . Dari kondisi yang ada diatas ini menarik untuk diteliti, apa yang menyebabkan hotel mengalami kenaikan dan penurunan pengunjung, apakah kinerja karyawan yang berhubungan dengan religiusitas, kecerdasan emosional dan kompensasi.

Sesuai uraian diatas, dalam penelitian ini penulis memberikan judul :  
**“Pengaruh Religiusitas, Kecerdasan Emosional, dan Kompensasi Terhadap Kinerja dengan OCB sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Semesta Semarang)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang terjadi diatas yaitu terdapat perbedaan penelitian yang menunjukkan tidak signifikan antara kompensasi terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh Windy Aprilia Murty dan Gunasih Hudiwinarsih (2012) dengan penelitian yang dilakukan Sopar Sihar Imanuel Siagian (2015) dan Gina Sheelsia Tampi (2013) bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Permasalahan lain yaitu dari data tingkat hunian Hotel Semesta pada tahun 2015 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, dan mulai ada sedikit peningkatan pada tahun 2016 dan 2017. Namun pada data setiap bulan dalam setahun selama empat tahun terakhir mengalami naik turun (*fluktuatif*).

Berdasarkan penjelasan masalah diatas, dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh religiusitas terhadap kinerja karyawan Hotel Semesta Semarang?
2. Bagaimana pengaruh religiusitas terhadap OCB karyawan Hotel Semesta Semarang?

3. Bagaimana pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan Hotel Semesta Semarang?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB karyawan Hotel Semesta Semarang?
5. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap OCB karyawan Hotel Semesta Semarang?
6. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan Hotel Semesta Semarang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis dan mendiskripsikan religiousitas terhadap kinerja karyawan Hotel Semesta Semarang.
2. Menganalisis dan mendiskripsikan religiousitas terhadap OCB karyawan Hotel Semesta Semarang.
3. Menganalisis dan mendiskripsikan OCB terhadap kinerja karyawan Hotel Semesta Semarang.
4. Menganalisis dan mendiskripsikan kecerdasan emosional terhadap OCB karyawan Hotel Semesta Semarang.
5. Menganalisis dan mendiskripsikan kompensasi terhadap OCB karyawan Hotel Semesta Semarang.
6. Menganalisis dan mendiskripsikan kompensasi terhadap kinerja karyawan Hotel Semesta Semarang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat mmberikan manfaat teoritis maupun pragmatis kepada beberapa pihak, antara lain :

1. Bagi Hotel Semesta Semarang

Hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan menjadi sumbangsih pikiran yang nantinya dapat menjadi masukan dan evaluasi guna pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan dimasa yang akan datang.

2. Bagi pengetahuan dan penelitian lain

Hasil dari penelitian ini diharapkn dapat menjadi masukan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan religiousitas, kecerdasan emosional, kompensasi, OCB serta kinerja.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah serta memperluas wawasan pengetahuan dalam bidang penelitian serta dapat membandingkan antara pengetahuan yang diperoleh dibangu perkuliahan dengan kenyataan yang sebenarnya.