

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengembangan ilmu pengetahuan pada perkembangan sekarang sangatlah dipentingkan karena ilmu pengetahuan pada saat ini menjadi tolak ukur seseorang. Namun pada masa sekarang pengetahuan saja tidak cukup harus disertai dengan adanya keterampilan atau skill yang dimiliki yang akan dijadikan sebagai sumber dasar sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam meningkatkan kinerja karyawannya semakin berkualitas, setiap organisasi atau perusahaan akan berusaha semaksimal mungkin menciptakan kinerja karyawan yang sifanya kompetitif dalam perusahaan sehingga sangat diperlukan perusahaan atau organisasi memiliki daya saing terhadap pesaing lainnya atau antar sesama karyawan lainnya. Sumber daya manusia digunakan untuk pencapaian kinerja yang kompetitif dalam perusahaan atau organisasi.

Sumber daya manusia adalah salah satu jenis sumber daya yang ada dalam suatu organisasi, yang mencakup semua orang yang berpartisipasi dalam operasinya. Sumber daya manusia biasanya terbagi menjadi dua kategori: sumber daya manusia (*human resource*) dan sumber daya non-manusia (*non-human resources*) yang dikemukakan oleh Gomes (2003). Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu sumber daya yang paling penting untuk menggerakkan organisasi, baik instansi maupun perusahaan, termasuk semua yang menjalankan kegiatan fungsional. Sumber Daya

Manusia adalah aset yang harus dilatih dan dikembangkan Bintoro (2019). Pada zaman modern, otomatisasi telah menggantikan beberapa pekerjaan manusia dengan mesin yang lebih canggih. Namun, apapun mesin yang canggih, manusia tetap unggul karena mesin tidak memiliki kemampuan intelektual dan emosional manusia. Dimana kemampuan intelektual adalah ilmu yang diperoleh dari kemampuan seorang manusia, dan kemampuan emosional adalah kemampuan seorang manusia untuk mengontrol emosi atau hawa nafsunya sendiri. Kedua kemampuan ini hanya dimiliki oleh manusia saja. Sumber daya manusia juga memainkan peran penting dalam organisasi atau pekerjaan tersebut; keberhasilan suatu pekerjaan sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang efektif. Penilaian sumber daya manusia dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang telah dilakukannya dan kinerja yang dihasilkannya, sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia yang efektif menghasilkan kinerja yang baik.

Menurut Koopmans *et al.*, (2014) kinerja didefinisikan sebagai bagaimana karyawan berperilaku dan bertindak sesuai dengan tujuan organisasi. Definisi kinerja mencakup pengukuran hasil tugas seorang pegawai, yang berarti mengukur pencapaian tujuan. Indikator kinerja digunakan untuk mengevaluasi apakah tujuan yang telah ditetapkan berhasil dicapai. Kinerja diperlakukan seoptimal mungkin dengan tujuan mencapai hasil yang optimal. Tingkat kinerja dan kemampuan manusia yang bekerja untuk suatu organisasi yang mengutamakan pelanggan

sebagai aset yang harus dijaga dan dipertahankan sangat ditentukan oleh suatu organisasi bahkan perusahaan sekalipun.

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mahmudi (2005). yang pertama faktor individu atau personal (pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki setiap pekerja). Yang kedua faktor kepemimpinan (kualitas dorongan, motivasi, dan arahan dari atasan). Yang ketiga faktor tim (dukungan dan dorongan dari rekan kerja, kepercayaan satu sama lain, dan kekompakan kelompok). Yang keempat Faktor sistem (Sistem kerja, fasilitas kerja, proses organisasi, dan budaya kinerja organisasi). yang kelima faktor konteks (stres dan perubahan lingkungan internal dan eksternal)

Kepemimpinan adalah salah satu dari sejumlah besar variabel yang sangat memiliki dampak apakah kinerja karyawan dalam suatu organisasi meningkat atau menurun. Berbagai penelitian membuktikan bahwa karakter pemimpin sangat penting untuk pengembangan organisasi. Menurut Covey, 90% kegagalan kepemimpinan yang disebabkan oleh sifat atau karakter yang tidak baik Shalahuddin (2016). Selain itu, kesuksesan organisasi sangat ditentukan oleh siapa yang memimpinnnya, karena hanya mereka yang memiliki kepemimpinan yang berkualitas tinggi yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Ada berbagai jenis gaya kepemimpinan, akan tetapi penelitian ini akan berkonsentrasi pada salah satu gaya kepemimpinannya yakni *ethical leadership* atau yang disebut

kepemimpinan etis. Menurut Brown *et al.*, (2005), *ethical leadership* ialah menunjukkan perilaku yang sesuai secara normatif melalui tindakan pribadi dan hubungan interpersonal, dan mendorong perilaku tersebut kepada pengikut melalui komunikasi dua arah, penguatan, dan pengambilan keputusan. Dalam definisi tersebut, pemimpin etis didefinisikan sebagai orang yang beretika yang memiliki karakteristik seperti kejujuran, integritas, altruisme, dapat dipercaya, motivasi sekelompok, keadilan dan sebagai manajer moral, mereka diharapkan dapat mempengaruhi sikap dan perilaku pengikutnya melalui perilaku kepemimpinan etis mereka (Treviño, L. K., & Brown, 2004). Dengan semakin pentingnya tanggung jawab sosial dan etika bisnis perusahaan, kebutuhan akan pemimpin yang berperilaku etis semakin besar (Yidong & Xinxin, 2013).

Menurut Robinson *et al.* (dikutip oleh Little, 2006), tingkat *employee engagement* yang tinggi meningkatkan kinerja karyawan, dan karyawan yang memiliki hubungan yang kuat dengan perusahaan akan melakukan lebih banyak dalam pekerjaan mereka untuk kepentingan perusahaan. Menurut W. B. Schaufeli & Bakker (2004), *Employee Engagement* (keterlibatan karyawan) didefinisikan sebagai ikatan emosional yang ditunjukkan melalui sikap positif yang selaras dengan nilai dan tujuan organisasi. Jika karyawan merasa terlibat dalam pekerjaan mereka, mereka lebih cenderung menjadi lebih produktif, inovatif, dan berkomitmen pada perusahaan mereka. Mereka juga lebih cenderung untuk

tetap tinggal di perusahaan dan memberikan kontribusi yang lebih besar untuk kesuksesannya. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk membuat lingkungan kerja yang mendukung keterlibatan yang tinggi.

Perhotelan adalah salah satu sektor andalan berbasis ekonomi yang dapat bertahan dan terus berkontribusi pada perekonomian, menurunkan tingkat pengangguran (Ruslang et al., 2021). Hotel merupakan jenis akomodasi yang memerlukan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan penginapan, minuman, makanan, serta layanan-layanan lainnya lainnya kepada masyarakat umum, hotel juga dikelola secara komersial dan memenuhi persyaratan yang paling ketat. Pelayanan yang memuaskan menjadi komponen (faktor utama) utama yang menjaga daya tarik industri perhotelan di mata wisatawan. Perkembangan pariwisata mutlak didukung oleh berbagai sumber daya dan alat, salah satunya adalah hotel, sehingga penelitian ini fokus pada hotel yang terletak di kawasan Jombang Jawa Timur.

Tabel 1. 1 Daftar Hotel di Jombang

No	Nama Akomodasi	Alamat Lengkap	Banyak Kamar	Banyak Tempat Tidur
1	Cempaka Mas Homestay	JL. Cempaka No 18 A, Peterongan	16	26
2	Lembaga Pengembangan SDM Wonosalam Training Center	RT.01/RW.06 Sumber Urip Ds. Wonosalam	11	6
3	Hotel Sentral	JL. Gus Dur 42 Jombang	56	80
4	Hotel Aura	JL. Anggrek No.10 Jombang	20	40
5	Griya Cahyono	Carangwulung Wonosalam	26	48
6	Kampung Jawi	Dsn. Gondang RT.04 / RW.02 Ds.	15	150

		Carangwulung Wonosalam		
7	Guardian Jungle	Sambirejo Wonosalam	13	19
8	Hotel Dewi	JL. Cempaka 20	74	144
9	Hotel Udarti	Kepatihan Jombang	26	44
10	Penginapan Jayanti	JL. Anggrek No.8 Candi mulyo	6	12
11	Netral	JL. RE Martadinata 124 Jombang	36	71
12	Kartika Indah	JL. PB Sudirman No. 01	10	15
13	Penginapan Hidayah	JL. Irian Jaya Tebuireng- Diwek	27	41
14	Penginapan Abraham	JL. Mastrip No 58 RT.04 / RW.19	9	9
15	Hotel Indah	JL. Urip sumoharjo 28 Jombang	18	18
16	Hotel New Melati	JL. PB Sudirman 63	28	31
17	Losmen Jujukan	JL. Abd.rahman saleh 6 Jombang	6	6
18	Borobudur Hotel	JL. PB Sudirman No. 89	7	10
19	Yusro Hotel Restaurant	JL. Soekarno hatta No. 25 Jombang	110	176
20	Hotel Sederhana	Jl.Raya Mojoagung- Jombang	21	21
21	Hotel Mulya Jaya	Jl.Raya Mojoagung- Jombang	21	28

Sumber: Badan Pusat Statistik 2020

Berdasarkan table 1.1 Hotel Yusro Jombang merupakan hotel yang terbesar di kota jombang. Hotel Yusro Jombang adalah hotel yang berbasis syari'ah serta mencantumkan identitasnya sebagai hotel bintang 3 di Kota Jombang dengan fasilitas yang lengkap dengan memiliki konferensi yang unik, artistik dan ramah. Identitas hotel dapat diakses melalui situs web hotel (www.yusrohotel.com), di gerbang pintu masuk, atau di lobby. Tujuan pencantuman bintang 3 tersebut adalah untuk menarik pelanggan. Hotel ini berlokasi strategis di pusat kota Jombang, yang terletak di Kabupaten Jombang, Jawa Timur, di Jl. Soekarno Hatta No. 25. Hotel Yusro Jombang adalah perusahaan perhotelan yang fokus pada

menyediakan berbagai jasa kepada pelanggannya. Kegiatan umum Hotel Yusro Jombang yakni (1) Bidang Akomodasi: penyediaan kamar untuk tamu yang menginap merupakan fokus utama perusahaan. Kontruksi hotel, ukuran, jumlah, dan sarana lainnya dirancang dalam memenuhi kebutuhan tamu yang datang dengan baik untuk tujuan, baik pribadi maupun perusahaan. (2) Bagian Restoran biasanya disebut *food and beverage* atau makan dan minuman. Restoran di hotel ini bernama Amerta, dan area restorannya terpisah dari area akomodasi. (3) Departemen Operasi Minor, bidang ini menawarkan pelayanan tambahan untuk kamar dan restoran dalam memenuhi kebutuhan berbagai tamu. Usaha-usaha ini termasuk *laundry, meeting room*, serta acara lain yang membutuhkan ruang yang luas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Peneliti menjadi lebih tertarik untuk menyelidiki penelitian sebelumnya karena adanya inkonsistensi penelitian dari Lubis & Abadi, (2022) yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Etis Terhadap Komitmen Organisasional, Kinerja Karyawan, dan Keterlibatan Karyawan pada Industri Perbankan” yang menunjukkan hasil bahwa kepemimpinan etis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta pada penelitian Runtuwene et al., (2018) yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Etis dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967” yang menunjukkan hasil bahwa kepemimpinan etis mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Namun hasil berbeda dari penelitian diatas yakni penelitian dari Ayu Putu Widani Sugianingrat et al., (2019) yang berjudul “The employee engagement and OCB as mediating on employee performance” mengatakan bahwa *ethical leadership* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Koesworo et al., (2022) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepemimpinan Etis dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening Studi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jepara” mengatakan bahwa Kepemimpinan etis tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dan pada penelitian (Gunawan & Setiawan, 2022) yang berjudul “Pengaruh Ethical Leadership Terhadap Employee Performance Melalui Employee Engagement Dan Job Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Di Bank Swasta” mengatakan bahwa Tidak ada hubungan langsung antara Ethical Leadership terhadap kinerja karyawan

Begitu pula pada penelitian Mayanastasia & Lay, (2017) yang berjudul “Analisa Pengaruh Employee Engagement Terhadap Customer Satisfaction Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Artotel Hotel Surabaya” mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *employee engagement* terhadap kinerja karyawan. Serta pada penelitian Haryadi & Wahyuni, (2022) yang berjudul “Analysis of Employee Engagement as A Variable to Mediate The Influence of Competence and Work Environment on Employee Performance in The

Yogyakarta Special Region Transportation Office” menyatakan bahwa *Employee Engagement* berdampak positif terhadap *Employee Performance*.

Namun pada penelitian lain yakni penelitian Sari, (2021) yang berjudul “Pengaruh *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Di Bagian Rawat Jalan Rsud H. Abdul Manap Kota Jambi” mengatakan bahwa *Employee engagement* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di bagian rawat jalan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Serta pada penelitian Kumaladewi et al., (2016) yang berjudul “Analisis Pengaruh Locus Of Control, *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Taspen Kantor Cabang Utama Semarang” mengatakan bahwa *Employee Engagement* Tidak Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan. Robertson & Cooper, (2010) juga mengungkapkan bahwa kurangnya *employee engagement* terhadap perusahaan menyebabkan tingkat *employee engagement* yang rendah di banyak negara.

Dengan mempertimbangkan latar belakang ini, tujuan penelitian adalah untuk menguji pengaruh *Ethical Leadership* dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Yusro Jombang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah *Ethical Leadership* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Yusro Jombang?
2. Apakah *Employee Engagement* dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Yusro Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk memudahkan dalam penelitian dan sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Ethical Leadership* terhadap kinerja karyawan pada Hotel Yusro Jombang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan pada Hotel Yusro Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

Menurut penelitian yang diuraikan, maka manfaat yang dicapai pada penelitian ini adalah :

a. Menurut Teoritis

Dari penelitian ini seharusnya dapat dipelajari serta dapat dijadikan bahan kajian yang mampu memberikan pengembangan studi ilmu pengetahuan pemikiran terkait *Ethical Leadership*, *Employee Engagement*, dan Kinerja Karyawan.

b. Menurut Praktis

Menurut temuan penelitian ini diharapkan supaya dijadikan referensi pendapat dalam suatu perusahaan untuk pengambilan keputusan tentang bagaimana suatu perusahaan

menerapkan *Ethical Leadership*, *Employee Engagement* dan Kinerja Karyawan.