

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Salah satu sumber daya dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi adalah sumber daya manusia (SDM). SDM meliputi karyawan telah dipandang sebagai salah satu sumber daya yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian khusus dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Tujuan organisasi tidak dapat tercapai apabila tidak didukung oleh kepuasan kerja yang dirasakan karyawannya. Kondisi kepuasan kerja yang rendah dapat menyebabkan karyawan bosan dengan tugasnya, berprestasi kerja buruk dan cepat atau lambat tidak dapat diandalkan. Sebaliknya, kondisi kepuasan kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kondisi kerja yang positif dan dinamis. Kondisi kerja yang dinamis dapat memberi kesempatan karyawan untuk berpikir kreatif, memiliki kebebasan dan kontrol pada pekerjaannya.

Robbins (2013:107) menjelaskan definisi kepuasan kerja sebagai perilaku karyawan terhadap pekerjaannya. Organisasi yang karyawannya mendapatkan kepuasan kerja cenderung lebih efektif daripada organisasi yang karyawannya kurang mendapatkan kepuasan kerja. Sementara Luthans (2006:243) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja meliputi sikap kognitif, afektif dan evaluatif sebagai keadaan emosi positif dari penilaian atau pengalaman kerja karyawan dan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Komitmen organisasional adalah faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Meyer dan Allen (2006) dalam Robbins (2013:101) menjelaskan bahwa pada dasarnya karyawan ingin berkontribusi untuk mencapai tujuan organisasi dimana untuk mencapai tujuan organisasi ini telah dipengaruhi oleh sifat komitmen yang berbeda. Tiga komponen komitmen organisasional yaitu: komitmen *affective*, *continuance* dan *normative*. Sementara Luthans (2014:243) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai kekuatan relatif dari identifikasi dan keterlibatan karyawan dalam organisasi, meliputi: kepercayaan, dukungan terhadap tujuan, nilai organisasi serta keinginan kuat untuk berupaya sungguh-sungguh demi kepentingan dan memelihara keanggotaan dalam organisasi.

Penelitian mengenai komitmen organisasional dalam hubungannya dengan kepuasan kerja merupakan topik menarik untuk diteliti lebih lanjut. Kepuasan kerja merupakan pertanda awal adanya komitmen organisasional dalam berdirinya organisasi. Karyawan dengan komitmen organisasional tinggi dalam melaksanakan tugasnya, akan memiliki iklim kerja yang mendukung mencapai prestasi yang nantinya dapat menciptakan kepuasan kerja karyawan.

Lingkungan bisnis semakin lama semakin mengalami perubahan dan persaingan yang sangat ketat diakibatkan liberalisasi perdagangan, globalisasi dan kemajuan teknologi informasi. Tekanan persaingan ini telah memaksa organisasi dihadapkan pada lingkungan yang serba tidak pasti. Sukses suatu organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi untuk beradaptasi pada perubahan lingkungan strategis yang mempengaruhi kehidupan organisasi. Organisasi yang

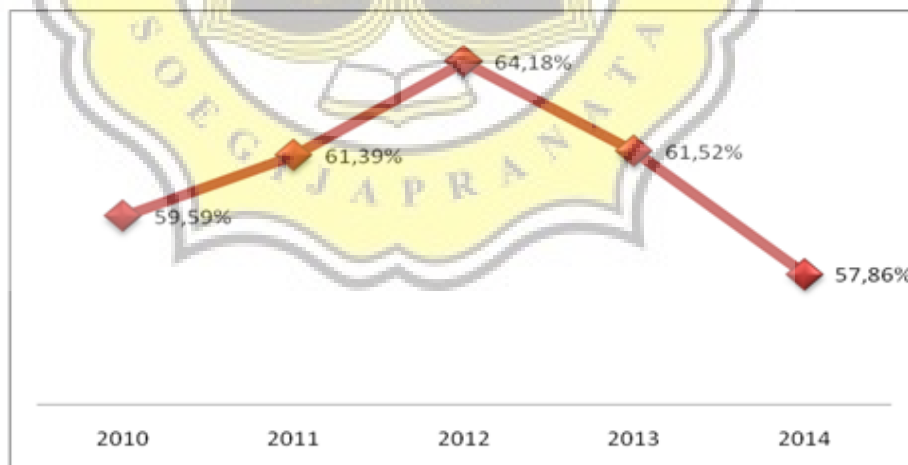
terus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dapat tumbuh dan berkembang. Sebaliknya organisasi yang tidak beradaptasi dengan perubahan lingkungan akan mengalami kemunduran. Oleh karena itu penting bagi organisasi memahami perubahan lingkungan strategis karena perubahan tersebut menuntut adanya perubahan paradigma didalam mengelola organisasi.

Untuk selalu siap menghadapi perubahan yang selalu terjadi, hotel sebagai salah satu bisnis di bidang jasa dituntut untuk selalu memberikan peningkatan kemampuan SDM. Upaya tersebut dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat struktural ataupun yang bersifat fungsional. Pendidikan dan pelatihan saja tidaklah cukup, diperlukan adanya pembinaan karyawan untuk menumbuhkan komitmen organisasional yang kuat dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Hotel Grand Candi Semarang adalah hotel di Semarang yang memperoleh predikat bintang lima pertama kali. Hotel yang berdiri di atas tanah seluas 7.833 dan memiliki luas bangunan 13.683 ini berlokasi di Jalan Sisingamangaraja No 16, Kelurahan Kaliwiro, Kecamatan Candi Baru Semarang dengan ketinggian 97,5 di atas permukaan laut. Awalnya hotel ini menggunakan nama Holiday Inn yang terkenal sebagai jaringan hotel internasional di dunia pada tahun 1997 di bawah kepemilikan PT Niagatama Arsaya. Holiday Inn mulai mengoperasikan usahanya sebagai hotel berbintang empat di bawah pimpinan Daniel Arbenz, didukung dominasi pimpinan departemen berkewarganegaraan asing serta segenap karyawan.

Dikarenakan adanya krisis moneter serta kondisi sosial politik yang tidak menentu mengakibatkan kesulitan pada Holiday Inn Semarang yang akhirnya membuat PT Niagatama Arsaraya mengambil keputusan untuk tidak memperkerjakan tenaga asing atau setidaknya mengurangi jumlah tenaga kerja asing di Holiday Inn. Hotel ini secara resmi terpisah dari Holiday Inn pada tanggal 26 September 1998 yang sekarang berubah menjadi Grand Candi Hotel. Pada saat itu Bapak Lukman Setiawan bertindak sebagai *General Manager* dan *Departemen Head* sudah sepenuhnya di pegang oleh karyawan bekwarganegara Indonesia. Sistem manajemen yang digunakan merupakan adaptasi dari standar Holiday Inn. Perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas hotel membuat Hotel Grand Candi memperoleh predikat sebagai berbintang lima sejak tanggal 10 April 2000.

**Gambar 1.1. Tingkat Hunian Hotel Grand Candi Semarang**



Sumber: Data sekunder diolah (2016)

Permasalahan yang muncul adalah turunnya tingkat hunian (*occupancyrate*) di Hotel Grand Candi Semarang selama lima tahun terakhir. Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa tingkat hunian di Hotel Grand Candi Semarang

berfluktuatif tapi mengalami penurunan sejak tahun 2012 sampai tahun 2014. Penyebab penurunan tingkat hunian ini salah satunya adalah turunnya komitmen organisasional karyawan hotel dengan ciri-ciri:

1. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak hotel diketahui bahwa terdapat peningkatan jumlah komplain dari konsumen hotel.
2. Komplain ini antara lain disebabkan oleh pelayanan karyawan hotel yang diberikan kurang maksimal. Kurang maksimalnya pelayanan karyawan hotel merefleksikan rendahnya komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan Hotel Grand Candi Semarang.
3. Konsumen enggan untuk kembali menginap yang berdampak pada turunnya tingkat hunian hotel.
4. Selain itu meningkatnya tingkat absensi karyawan dari tahun ke tahun yang berujung pada meningkatnya *turnover* karyawan. Hal ini merefleksikan rendahnya komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan Hotel Grand Candi Semarang.

Penelitian ini diinspirasi oleh penelitian Hartono dan Setiawan (2013) yang meneliti tentang pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas maka judul penelitian ini adalah **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA HOTEL GRAND CANDI SEMARANG”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka perumusan masalah penelitian ini adalah:

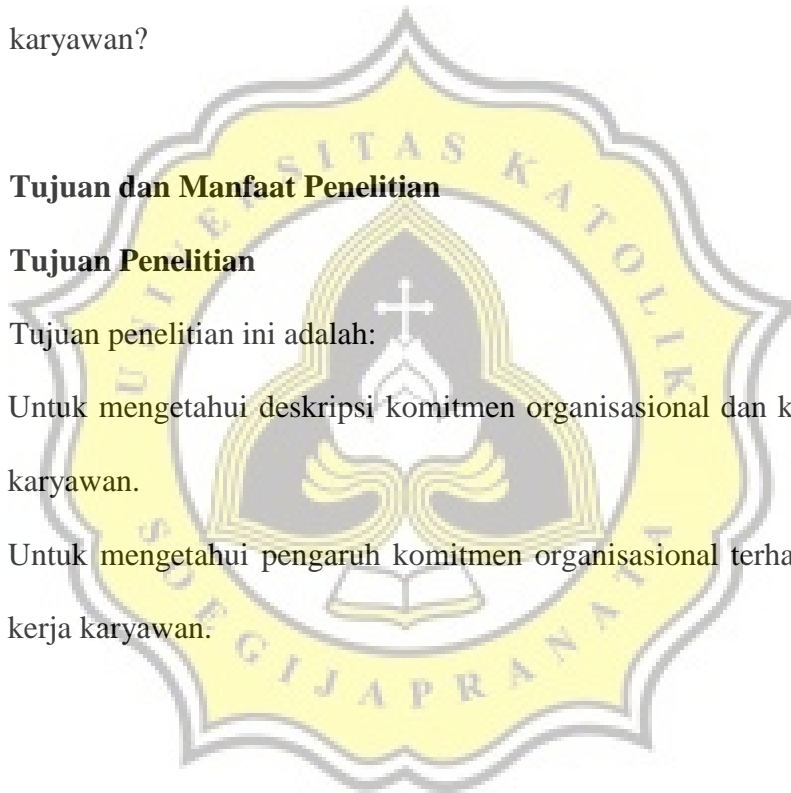
1. Bagaimana deskripsi komitmen organisasional dan kepuasan kerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui deskripsi komitmen organisasional dan kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan.



### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi karyawan

Memberikan manfaat bagi karyawan dalam menjalankan peran sebagai seorang ahli dibidangnya yang selalu memegang komitmen organisasional dan berperilaku dengan baik sehingga menghasilkan kepuasan kerja maksimal.

2. Bagi Hotel Grand Candi Semarang

Memberikan manfaat bagi Hotel Grand Candi Semarang dalam memahami kepuasan kerja karyawan, terutama berkaitan dengan komitmen organisasional.

3. Bagi Akademisi

Memberikan manfaat bagi akademisi dalam menjadi referensi bagi topik penelitian perilaku kepuasan kerja karyawan dalam hubungannya dengan komitmen organisasional.

