

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri perhotelan saat ini tumbuh dengan sangat pesat. Banyak hotel baru yang bermunculan dengan ciri khas nya masing-masing. Hal ini tentu akan menciptakan persaingan yang sangat ketat di antara industri perhotelan. Para pimpinan perhotelan saling bersaing dan berlomba menawarkan berbagai fasilitas yang menarik dan pelayanan yang maksimal untuk memuaskan pengunjung yang menginap di Hotel. Sebagai penyedia jasa hotel harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada pelanggannya agar mampu bertahan di ketatnya persaingan dengan hotel-hotel yang lainnya. Untuk mencapai pelayanan yang maksimal, hotel harus menempatkan orientasi pelayanan sebagai salah satu tujuan utama pelaksanaan pemberian pelayanan, (Meizary & Magdalena, 2024).

Pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari peran sumber daya manusia, hal ini menjadikan sumber daya manusia sebagai unsur yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia merupakan pelaksana seluruh kegiatan dalam suatu organisasi, yang berfungsi untuk mengelola dan menjalankan seluruh aktifitas yang ada pada organisasi. Dengan demikian perlu adanya pengelolaan yang baik terhadap sumber daya manusia agar aktifitas organisasi bisa berjalan sebagaimana mestinya. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi organisasi dan tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan. Upaya organisasi untuk mengelola sumber daya manusia menjadi sangat penting untuk menjaga keberlangsungan organisasi. Banyak faktor penting yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia, salah satu faktor penting tersebut adalah komitmen terhadap organisasi pegawai.

Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan menunjukkan sikap yang penuh perhatian terhadap semua tugas yang diembannya serta memiliki sikap loyal terhadap organisasi. Komitmen terhadap organisasi membuat pegawai ingin menjadi bagian dari perusahaan dan memiliki keinginan kuat untuk pencapaian tujuan organisasi. Komitmen pada setiap karyawan sangat penting karena dengan suatu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen. Biasanya karyawan yang memiliki suatu komitmen, akan bekerja secara optimal sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya untuk pekerjaannya. Sehingga apa yang sudah dikerjakannya sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Menurut (Purnama & Riana, 2020) Komitmen organisasi merupakan keadaan psikologis seorang karyawan yang dapat dilihat dari rasa loyalitas karyawan serta mampu fokus terhadap tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Semakin besar komitmen yang dirasakan oleh karyawan, semakin tinggi harapan karyawan bahwa jika mereka bekerja untuk memenuhi tujuan organisasi maka mereka akan dihargai secara adil.

Pada penelitian terdahulu (Ramadhani & Rinaldi, 2023) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen, Sikap Serta Kinerja Karyawan Kerja Organisasi Pada Hotel X Di Samarinda.” menyatakan bahwa terdapat hasil penelitian hubungan positif dan signifikan antara Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi. terdahulu Begitu juga pada penelitian terdahulu oleh (Asriani & Supartha, n.d.) yang berjudul “Komitmen Organisasi pada Karyawan Dipengaruhi Oleh Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja Pada Grand Sinar Indah Hotel” menyatakan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi pada karyawan Grand Sinar Indah Hotel. Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi.

Pada penelitian ini penulis memilih untuk melakukan penelitian pada Tango Hostel Bandar Lampung. Tango Hostel Bandar Lampung beralamatkan di Jl. Sultan Agung No.06, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35142. Salah satu hotel bintang 3, memiliki 50 kamar yang terdiri dari Executive Suite, Junior Suite, Deluxe, Superior dan Standar. Berikut ini data karyawan Tango Hostel Bandar Lampung pada tahun 2024.

Tabel 1.1
Data Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung

UNIT	JABATAN	JUMLAH
Office	Manager: 1	1
Administrasi	Kepala Keuangan	1
	Staff Keuangan	2
	Kepala Keuangan	1
	Staff Keuangan	3
	Kepala Marketing	1
	Staff Marketing	6
House Keeping	Supervisor: 1	1
	House Keeping: 9	9
Customer Service	Resepsionis: 4	4
Food And Beverage	Waiters	2
	Cheef	1
	Coock helper	1
	Steward	2
Sosial Media Planner	Kepala Sosial Media Planner	1
	Staff Sosial Media Planner	2
JUMLAH		38

Sumber : Manajemen Tango Hostel Bandar Lampung, Tahun 2024

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dijelaskan Data Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung. Perusahaan memiliki susunan organisasi yang terdiri dari masing-masing bagiannya dengan total keseluruhan karyawan Tango Hostel Bandar Lampung berjumlah 38 karyawan dikarenakan manager dan HRD tidak di ikut sertakan dalam penelitian ini. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi dan penginapan di Lampung, Tango Hostel harus mampu mengelola karyawannya dengan baik agar menciptakan hasil yang baik pula, serta pelayanan terhadap pelanggan yang baik dan berusaha meningkatkan kepuasan kerja dan iklim organisasi yang baik terhadap perusahaan. Agar dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya, perusahaan harus memperhatikan kepuasan tamu, dan kepuasan tamu berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Apabila karyawan memiliki jiwa komitmen yang baik maka akan berdampak pada pelayanan yang baik juga. Oleh karena itu karyawan perusahaan perhotelan loyal dalam pekerjaannya sebagai bentuk rasa komitmen pada perusahaan.

Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan menunjukan sikap yang penuh perhatian terhadap semua tugas yang diembannya serta memiliki sikap loyal terhadap organisasi. Komitmen terhadap organisasi membuat pegawai ingin menjadi bagian dari perusahaan dan memiliki keinginan kuat untuk pencapaian tujuan organisasi. Namun pada pelaksanaannya, bisa terjadi berbagai kendala yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang kemudian dapat menghambat kegiatan organisasi. Hal ini dapat mengakibatkan tidak tercapainya tujuan organisasi. Berdasarkan hasil pra survey pada karyawan Tango Hostel Bandar Lampung memiliki masalah dalam hal komitmen terhadap organisasi karyawan. Hal ini didasarkan pada kesimpulan berikut:

Masih ada karyawan yang belum mau terikat dan melibatkan diri secara langsung dengan kegiatan serta permasalahan yang ada pada perusahaan dan karyawan belum loyal terhadap perusahaan, terdapat karyawan tidak terlalu

mementingkan kepentingan perusahaan diatas kepentingan pribadi. Yang dimana hal ini masuk dalam komitmen normatif karena anggota yang tetap bertahan dan berkontribusi terhadap organisasi karena didorong oleh adanya kewajiban moral untuk memenuhi kontrak psikologis yang telah mereka sepakati dengan organisasi.

Karyawan selalu mencari kesempatan karir yang lebih baik, masih ada karyawan yang memiliki keinginan untuk mencari peluang pekerjaan dan karir yang lebih baik ditempat lain. Serta karyawan belum merasa rugi jika meninggalkan perusahaan, terdapat pegawai yang belum merasa rugi jika meninggalkan perusahaan. Yang dimana hal ini masuk dalam komitmen afektif, Komitmen jenis ini muncul dan berkembang oleh dorongan adanya kenyamanan, keamanan dan manfaat lain yang dirasakan dalam suatu organisasi yang tidak diperolehnya dari tempat atau organisasi lain.

Karyawan belum merasa puas dengan benefit yang diberikan oleh perusahaan, terdapat karyawan yang merasa benefit yang diterimanya dari perusahaan belum terasa cukup dan masih ada karyawan yang belum merasa berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap perusahaan, masih terdapat pegawai yang belum bertanggung jawab bertanggung jawab sepenuhnya terhadap tugas dan target yang diberikan perusahaan. Dan hal ini masuk ke dalam komitmen berkelanjutan

Tinggi atau rendahnya komitmen karyawannya terhadap organisasi dilatar belakangi beberapa faktor, dimana dua faktor yang erat kaitannya dengan komitmen terhadap organisasi adalah iklim organisasi dan kepuasan kerja. Iklim organisasi merupakan lingkungan internal atau psikologi organisasi. Menurut (Sunaryo & Moeins, 2019) Iklim organisasi merupakan persepsi karyawan tentang lingkungan kerja dan bagaimana persepsi ini mempengaruhi perilaku dan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan individu. Dengan faktor-faktor yaitu manajemen dan kepemimpinan,

partisipasi dalam membuat kebijakan, pekerjaan yang menantang, prustasi dan kebosanan, benefit, peraturan dan kebijakan, lingkungan kerja, karir dan kesempatan karir. Perlu diketahui bahwa setiap organisasi akan memiliki iklim organisasi yang berbeda. Keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi, atau sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara pada saat pra survey pada beberapa karyawan Tango Hostel Bandar Lampung mengenai iklim organisasi disana terindikasi bahwa masih terdapat karyawan yang kurang dalam memanfaatkan waktu kerja yang ditetapkan, karyawan masih melakukan hal/kegiatan yang di luar ranah pekerjaan dan kurangnya koordinasi antar sesama karyawan sehingga beberapa karyawan merasa kurang cocok terhadap beberapa karyawan lainnya. Hal seperti ini akan sangat menghambat pekerjaan dan hasil kerja serta akan merugikan pihak perusahaan, karena kurangnya rasa saling menguntungkan akan sesama rekan kerja. Menurut (Purnama & Riana, 2020) Iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan ke dalam karakteristik atau sifat organisasi.

Menurut (Mahmud, 2020) Iklim organisasi sebagai karakteristik yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya, dan karakteristik ini dapat mempengaruhi perilaku orang-orang dalam organisasi. Definisi lain mengatakan bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal suatu organisasi yang dialami oleh anggota-anggotanya, mempengaruhi perilaku serta dapat tergambar dari seperangkat karakteristik atau atribut khusus dari organisasi tersebut. Iklim organisasi yang baik dapat menimbulkan kepuasan kerja, karyawan yang berada dalam iklim organisasi yang baik dan kondusif akan dapat menciptakan inisiatif karyawan untuk dapat melakukan suatu kegiatan dan pekerjaan yang menjadi kewajibannya.

Salah satu factor lainnya yang mempengaruhi komitmen organisasi ialah kepuasan kerja. Menurut (Suparyadi, 2015, p.437) Kepuasan Kerja merupakan salah satu kinerja cipta, rasa, dan karsa yang dimiliki oleh individu. Ketika seseorang memiliki suatu kebutuhan yang perlu dipenuhi maka ia akan melakukan berbagai upaya dengan mengerahkan pikiran, tenaga, waktu, dan kemungkinan harus mengambil resiko yang dapat terjadi dalam melaksanakan pekerjaannya. Dan Menurut (Şener & Balli, 2020) Kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif yang dicapai oleh seorang karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya. hasil dari evaluasi pekerjaan atau kehidupan kerja seseorang.

Berdasarkan hasil wawancara pra survey oleh beberapa karyawan di Tango Hostel Bandar Lampung yaitu terindikasi rendahnya kepuasan kerja yang disebabkan kurangnya komunikasi yang baik antar rekan kerja sehingga memicu karyawan dimana beberapa karyawan yang bermalas-malasan saat bekerja yang mengindikasikan menurunnya kepuasan kerja karyawan. Dan mereka lebih cenderung untuk menyelesaikan suatu pekerjaan jika atasan sudah meminta hasil pekerjaannya dan dikerjakan dalam keadaan sudah mendesak dan hasilnya yang kurang maksimal. Hal ini sangat mempengaruhi perusahaan, apabila karyawan lebih banyak mendapatkan kepuasan kerja maka akan mempengaruhi tingkat loyalitas karyawan oleh perusahaan dan semakin tinggi juga rasa untuk berkomitmen pada organisasi

Berdasarkan dari beberapa kondisi di atas menunjukkan pentingnya usaha yang harus dilakukan untuk meningkatkan komitmen karyawan dengan mengetahui faktor yang mempengaruhi oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DI TANGO HOSTEL BANDAR LAMPUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini anatara lain meliputi :

1. Apakah Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Komitmen Organisasi Tango Hostel Bandar Lampung.
2. Apakah Iklim Organisasi Kerja Berpengaruh Terhadap Komitmen Organisasi Tango Hostel Bandar Lampung.
3. Apakah Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Berpengaruh Terhadap Komitmen Organisasi Tango Hostel Bandar Lampung

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Tango Hostel Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja, Iklim Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Karyawan Tango Hostel Bandar Lampung

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Tango Hostel Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan Oktober 2024 sampai Januari 2025.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang Lingkup Ilmu Penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia, Kepuasan Kerja, Iklim Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Tango Hostel Bandar Lampung

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian menetapkan tujuan penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Tango Hostel Bandar Lampung
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Tango Hostel Bandar Lampung.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Tango Hostel Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Sumber Daya Manusia.

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan Kepuasan Kerja, Iklim Organisasi untuk meningkatkan Komitmen Organisasi Tango Bandar Lampung.

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan kedalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan Tinjauan Pustaka dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, sumber data variabel penelitian, operasional variabel, teknik analisis data, uji persyaratan instrument, metode analisis data, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada BAB II dan III.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada BAB IV.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**