

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pesatnya pertumbuhan bisnis dalam bidang jasa *hospitality industry* khususnya bidang perhotelan mengakibatkan tingkat persaingan di bisnis perhotelan kini semakin kompetitif. Perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan akan bergantung pada kualitas sumber daya manusia di dalamnya karena hotel sangat mengandalkan sumber daya manusia nya yang profesional untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas komitmen dari para karyawan sangat dibutuhkan dimana karyawan yang memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi atau perusahaan akan memiliki rasa tanggung jawab dan loyal terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan kebutuhan karyawannya untuk dapat mempertahankan karyawannya, dimana salah satu caranya adalah dengan berusaha meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Dengan adanya komitmen terhadap organisasi atau perusahaan maka karyawan akan cenderung memiliki perasaan nyaman, tanggung jawab dan loyal terhadap pekerjaannya sehingga karyawan selalu berusaha meningkatkan kinerjanya.

Komitmen Organisasi sangat penting demi tercapainya tujuan, visi, dan misi sebuah organisasi atau perusahaan secara maksimal. Adanya komitmen yang kuat dari karyawan terhadap organisasi atau perusahaan, diharapkan mampu meningkatkan kinerja yang baik dan sebaliknya tanpa adanya komitmen yang baik dari setiap karyawan didalam organisasi atau perusahaan maka akan menyebabkan kurang maksimalnya kinerja yang dilakukan oleh karyawan, tentunya hal ini akan berdampak pada tidak berjalan dengan baik nya tujuan dan harapan suatu organisasi atau perusahaan.

Komitmen Organisasi merupakan suatu bentuk keterikatan seseorang pada organisasi yang diwujudkan dalam bentuk loyalitas. Menurut Dr. Muhammad Busro (2017, p.85) Komitmen Organisasi adalah sikap kerja, emosi, keyakinan, kerelaan yang mencerminkan hasrat, kebutuhan, tanggung jawab, keberpihakan dan keterlibatan untuk bekerja keras, keinginan yang pasti untuk tetap bertahan dalam organisasi dan memberikan usaha yang terbaik, energi serta waktu untuk suatu pekerjaan atau aktivitas.

Sedangkan menurut Nurlaila (2019) Komitmen organisasi merupakan keyakinan yang menjadi pengikat pegawai dengan organisasi tempatnya bekerja, yang ditunjukkan dengan adanya loyalitas, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Nurlaila (2019) Menyatakan bahwa indikator Komitmen Organisasi terbagi menjadi tiga yaitu, Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, Komitmen Berkelanjutan.

Dalam hal ini untuk meningkatkan komitmen organisasi karyawan diperlukan adanya pemenuhan kebutuhan akan kualitas kehidupan kerja karyawan tersebut. Kualitas Kehidupan Kerja (*Quality Of Work Life*) dianggap penting karena dapat menjadikan karyawan memberikan kontribusi yang lebih pada perusahaan/organisasi. Menurut Mawu (2018) Kualitas Kehidupan Kerja merupakan sebuah proses yang merespons pada kebutuhan pegawai dengan mengembangkan suatu mekanisme yang memberikan kesempatan secara penuh pada pegawai dalam pengambilan keputusan dan merencanakan kehidupan kerja mereka. Oleh sebab itu, kualitas kehidupan kerja merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan agar karyawan dapat berkomitmen pada perusahaan dan tentunya tidak ada keinginan untuk meninggalkan perusahaan.

Selain faktor Kualitas Kehidupan Kerja yang dapat mempengaruhi Komitmen Organisasi adalah Budaya Organisasi. Seiring dengan bergulirnya waktu, budaya terbentuk dalam organisasi dan dapat dirasakan manfaatnya dalam memberikan kontribusi bagi efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Budaya Organisasi merupakan suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk norma-norma perilaku organisasi. Budaya Organisasi sangat penting karena kesinambungan perusahaan sangat bergantung pada budaya yang dimiliki. Menurut Rosleny Marliani (2015, p.135) mengemukakan bahwa budaya organisasi dapat dimanfaatkan sebagai rantai pengikat dalam proses menyamakan persepsi karyawan terhadap suatu permasalahan sehingga akan menjadi suatu kekuatan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Nurlaila (2019) Budaya Organisasi merupakan seperangkat nilai, keyakinan, pemahaman dan norma utama yang dimiliki bersama oleh anggota-anggota organisasi.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang *hospitality industry* khususnya bidang jasa perhotelan yaitu Hotel POP Bandar Lampung yang menyediakan pelayanan penginapan. Hotel POP Bandar Lampung beralamat di Jl. Wolter Monginsidi No.56, Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Lampung, lokasi yang tepat pada jantung Kota Bandar Lampung sehingga sangat strategis. Hotel POP Bandar Lampung tergolong hotel berbintang yang memiliki harga yang murah dan terjangkau tetapi fasilitas yang disediakan tidaklah murahan. Pada bidang bisnis ini perusahaan memiliki target pasar seperti turis bisnis, turis liburan, turis dengan jangka panjang ataupun turis *low budget* yang membutuhkan tempat untuk menginap. Tentunya hal ini membuat perusahaan harus terus melakukan pembenahan di berbagai aspek terutama dibidang sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan pelayanan dan kinerja karyawannya agar dapat memuaskan pelayanan kepada konsumen. Saat ini Hotel POP Bandar Lampung memiliki karyawan dengan jumlah 46 orang karyawan dengan berbagai department/divisi.

Dapat dilihat pada tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Hotel POP Bandar Lampung, sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Karyawan Pada Hotel POP Bandar Lampung**

Departement	Jabatan	Jumlah Karyawan
Front Office Department	Supervisor Front Office	1
	Guest Relation Officer	3
	Receptionist	4
	Reception F.O Cashier	3
	Bell Boy	3
Finance Department	Head Finance Department	1
	Staff Finance Accounting	4
Marketing Department	Supervisor Marketing Department	1
	Staff Marketing Department	4
Engineering and Maintenance Department	Head Engineering and Maintenance Department	1
	Staff Engineering and Maintenance Department	2
House Keeping Department	Head House Keeping Department	1
	Staff House Keeping Department	7
Food and Beverage Department	Head Food and Beverage Department	1
	Staff Food and Beverage Service	3
	Staff Food and Beverage Product	3
Security Department	Staff Security Department	4
Total		46

Sumber : Hotel POP Bandar Lampung,2020

Berdasarkan Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan diatas Hotel POP Bandar Lampung berjumlah 46 yang terdiri dari 28 laki-laki dan 18 perempuan dari beberapa *department* yang memiliki tanggung jawab pada posisi nya untuk kemajuan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pihak Hotel POP Bandar Lampung mengenai Komitmen Organisasi yang terjadi pada karyawan Hotel POP Bandar Lampung. Komitmen Afektif bagian dalam komitmen organisasi, dalam hal ini komitmen yang dimiliki karyawan pada Hotel POP masih

terbilang belum maksimal karena kurangnya rasa memiliki terhadap perusahaan seperti adanya karyawan yang kurang mampu beradaptasi pada budaya dan lingkungan tempat bekerja, tingkat absensi karyawan Hotel POP Bandar Lampung yang masih tinggi ditunjukkan dengan hasil rata-rata absensi karyawan Hotel POP Bandar Lampung pada tahun 2019 lebih dari 3% per bulan. Sedangkan standar persentase yang ditetapkan oleh Manajemen Hotel POP Bandar Lampung sebesar 3%, Cukup tingginya persentase absensi karyawan Hotel POP Bandar Lampung dikarenakan masih terdapat karyawan yang datang terlambat, tidak absen pulang bahkan tidak masuk kerja tanpa keterangan. Sehingga hal tersebut mengindikasikan bahwa belum maksimalnya komitmen afektif yang dimiliki karyawan.

Selanjutnya yang ada dalam komitmen organisasi yaitu komitmen normatif, adanya karyawan kurang dalam hal loyalitas terhadap perusahaan seperti adanya karyawan yang tidak bersedia melakukan pekerjaannya diluar jam kerja sehingga pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya terhambat sehingga karyawan pada *shift* selanjutnya secara emosional tidak bersedia melakukan pekerjaan tersebut karena bukan tanggung jawabnya, kurang pedulinya terhadap sebuah kegiatan yang diadakan oleh perusahaan, mengindikasikan bahwa belum optimalnya komitmen normatif yang dimiliki karyawan.

Selain itu ada pula komitmen berkelanjutan, dimana perusahaan kurang memperhatikan jaminan masa depan karyawan sehingga karyawan dalam melakukan pekerjaannya karena hanya untuk memenuhi kebutuhan ekonomi dan tidak semua karyawan melakukan pekerjaannya atas dasar suka atau senang terhadap pekerjaannya. Karyawan memiliki rasa ingin keluar dari perusahaan dan selalu mempertimbangkan akan hal tersebut bila mendapatkan tawaran dari perusahaan lain karena tidak yakin akan tetap bertahan di perusahaan. Hal ini dikarenakan perusahaan kurang memperhatikan kebutuhan karyawan. Sehingga menyebabkan komitmen berkelanjutan yang ada di dalam diri karyawan masih tergolong rendah.

Sehingga hal ini penulis berasumsi bahwa masalah yang terjadi diatas mengindikasikan bahwa karyawan Hotel POP Bandar Lampung belum memiliki rasa komitmen organisasi yang kuat terhadap perusahaannya. Maka perusahaan perlu mengevaluasi sistem pemberlakuan yang diberikan sehingga karyawan merasa nyaman dan memiliki komitmen yang kuat dan tinggi terhadap perusahaan.

Selain itu mengenai Kualitas Kehidupan Kerja, Bagi karyawan, penerapan kualitas kehidupan kerja yang baik dengan memperhatikan sisi kualitas kehidupan kerja dapat memberikan beberapa keuntungan seperti terjaminnya kesejahteraan, memiliki iklim dan kondisi kerja yang baik dan pada akhirnya membawa dampak psikologis bagi karyawan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pihak Hotel POP Bandar Lampung terdapat beberapa masalah terkait Kualitas Kehidupan Kerja, mengungkapkan bahwa adanya karyawan yang merasakan kompensasi yang diterima belum sesuai dengan yang mereka harapkan dan tidak sesuai dengan perjanjian yang disepakati oleh perusahaan, seperti tidak adanya insentif apabila karyawan diberikan jam lembur, Lingkungan kerja yang terjadi pada perusahaan kurang kondusif dimana karyawan kurang memperhatikan tata tertib yang berlaku, kurang terbuca nya terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan pada karyawan, Begitupun juga dengan kesempatan mengikuti pelatihan terkadang hanya diikuti oleh karyawan tertentu saja, karyawan tidak memiliki kesempatan dalam memberikan ide-ide terkait kebijakan atau kemajuan perusahaan, karyawan tidak diberikan sistem *reward* atas pencapaian pekerjaan mereka.

Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja yang berjalan di Hotel POP Bandar Lampung belum berjalan sesuai dengan harapan para karyawan sehingga dapat dikatakan Kualitas kehidupan kerja yang dimiliki oleh karyawan Hotel POP Bandar Lampung masih belum optimal. Kualitas

kehidupan kerja menjadi suatu hal yang penting untuk meningkatkan keinginan bagi karyawan untuk memilih dan bertahan pada suatu perusahaan. Maka dari itu, dapat diasumsikan bahwa karyawan yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik akan memiliki komitmen keorganisasian yang tinggi pula dan Sebaliknya apabila kualitas kehidupan kerja karyawan yang kurang baik maka dapat menimbulkan kurangnya komitmen yang dimiliki oleh karyawan pada perusahaan.

Selain faktor Kualitas Kehidupan Kerja yang dapat mempengaruhi Komitmen Organisasi adalah Budaya Organisasi. Tanpa adanya Budaya Organisasi, Karyawan cenderung tidak melaksanakan tugas dengan baik, Dikarenakan kurangnya ketegasan terhadap komitmen.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pihak Hotel POP Bandar Lampung mengenai Budaya Organisasi terdapat Budaya yang ada dilingkungan Hotel POP Bandar Lampung yaitu, *Think customer satisfaction first* (Pikirkan kepuasan pelanggan pertama), *Think positive* (Berpikir positif), *Think of others* (Pikirkan orang lain), *Think out of the box*, (Berpikir diluar kotak), *Act professionally* (Bertindak secara profesional), *Act in finding solutions* (Bertindak dalam mencari solusi), *Act with transparency and ethics* (Bertindak dengan transparansi dan etika), *Act as a good citizen* (Bertindak sebagai warga negara yang baik). Namun masih terdapat beberapa masalah terkait Budaya Organisasi yang ada di Hotel POP Bandar Lampung, Budaya di lingkungan kerja Hotel POP Bandar Lampung dirasa kurang optimal, hal ini teridindikasi dari sikap karyawan yang belum menerapkan budaya yang ada diperusahaan, masih adanya karyawan yang kurang disiplin seperti datang tidak tepat waktu, sehingga menimbulkan waktu tunggu bagi karyawan lainnya untuk pergantian *shift* kerja, adanya karyawan yang tidak masuk kerja tanpa memberi keterangan yang jelas, Kurang rincinya penyampaian kepada pelanggan seperti terkadang lupa memberi tahu bahwa kamar hotel dilarang merokok jika melanggar akan mendapatkan denda sehingga pelanggan tidak mengetahui informasi tersebut ketika *check out* dan

menyebabkan terjadi perdebatan, Karyawan kurang dalam inisiatif dalam mengambil tindakan atau keputusan, Masih adanya adat dan kebiasaan yang beragam yang membuat budaya yang ada di perusahaan kurang dioptimalkan, hal inilah yang mengindikasikan budaya di Hotel POP Bandar Lampung kurang baik atau belum optimalnya budaya yang ada untuk diterapkan sehingga mempengaruhi sikap karyawan dalam menghadapi resiko serta situasi dan berdampak pada komitmen karyawan karena akan ada karyawan yang merasa kurang nyaman dengan permasalahan tersebut dalam melakukan pekerjaan. Apabila budaya organisasi yang diterapkan dapat dijalankan dengan baik maka karyawan dan perusahaan akan merasa aman dan nyaman sehingga hal ini dapat meningkatkan komitmen kerja antara karyawan dan perusahaan.

Oleh karena itu perusahaan perlu melakukan evaluasi terkait hal ini sehingga karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan berjalan sesuai standar perusahaan sehingga dapat berpengaruh dan berdampak pada munculnya perilaku dan akan meningkatkan Komitmen Organisasi pada karyawan Hotel POP Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dilihat berbagai fenomena-fenomena yang terjadi, maka penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis mengenai variabel Kualitas Kehidupan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi, Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI HOTEL POP BANDAR LAMPUNG ”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi pada Hotel POP Bandar Lampung.
2. Apakah Terdapat Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Hotel POP Bandar Lampung.
3. Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi pada Hotel POP Bandar Lampung.

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek penelitian ini adalah karyawan Hotel POP Bandar Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek penelitian ini adalah Kualitas Kehidupan Kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian dilaksanakan di Hotel POP Bandar Lampung beralamat di Jl. Wolter Monginsidi No.56, Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Maret 2020 – September 2020

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang Lingkup Ilmu Penelitian ini adalah Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Kualitas Kehidupan Kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Karyawan Hotel POP Bandar Lampung.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Hotel POP Bandar Lampung
2. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi Hotel POP Bandar Lampung
3. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi Hotel POP Bandar Lampung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Bagi Penulis**

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, Khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia yang berhubungan dengan variabel Kualitas Kehidupan Kerja, Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi dan untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

#### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Bagi Hotel POP Bandar Lampung, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi tentang faktor Kualitas Kehidupan Kerja dan Budaya Organisasi yang baik dalam pembuatan kebijakan mengenai Komitmen Organisasi.

### **1.5.3 Bagi Institusi**

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi dan menambah referensi perpustakaan jurusan.

### **1.5.4 Bagi Peneliti Berikutnya**

Diharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta menjadi referensi atau bahan masukan dalam penelitian sejenisnya pada penelitian yang akan datang.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai Latar Belakang Permasalahan, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Landasan teori dalam penelitian ini membahas tentang Kualitas Kehidupan Kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi, Kerangka Pikir dan Hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini mencakup Metode Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Uji Persyaratan Instrumen, Uji Persyaratan Analisis Data, Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi analisis terhadap data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian, berupa pengujian model dan pengujian hipotesis.

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran kepada pihak-pihak yang berkaitan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

**LAMPIRAN**