

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi atau perusahaan dalam melakukan kegiatannya, memiliki berbagai cara untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, baik organisasi itu bergerak dalam bidang perdagangan, industri maupun jasa. Salah satu aspek penting yang berpengaruh dalam mencapai keberhasilan perusahaan atau organisasi antara lain adalah melalui sarana dan prasarana yang dimiliki. Selain itu, ada faktor lain yang harus diperhatikan oleh perusahaan maupun organisasi yaitu, faktor sumber daya manusia atau insani. Sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting bagi organisasi, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan didalam perusahaan. Suatu organisasi dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, serta menggerakkan faktor - faktor yang ada dalam suatu organisasi.

Diera pandemi Covid-19 banyak perusahaan yang mengalami penurunan pendapatan salah satunya ialah seperti perusahaan perhotelan dan bahkan tak sedikit yang mengalami kebangkrutan akibat dari wabah Corona Virus (Covid-19), banyak kalangan perusahaan yang terkena dampaknya, baik dari perusahaan internasional sampai kalangan perusahaan kelas menengah kebawah, sehingga dalam hal tersebut perusahaan perlu memiliki strategi demi keberlangsungan perusahaannya.

Menghadapi persaingan global yang makin intensif, perkembangan teknologi yang cepat berkembang, perubahan demografi, keadaan ekonomi yang tidak menentu dan perubahan- perubahan dinamis lainnya telah memicu perubahan kondisi lingkungan yang mulanya stabil, dapat diprediksi berubah menjadi lingkungan yang penuh ketidakpastian, kompleks dan cepat berubah.

Organisasi berdiri dan beroperasi di tengah - tengah lingkungan di sekitarnya. Menurut Wibowo (2016. P,430), komitmen organisasi kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi. Menurut Santoso dkk (2019) *Organization commitment is most often defined as : 1) a strong desire to remain a member of particular organization, 2) a willingness to exert high levels of effort on behalf of the organization, and 3) a definite belief in, and acceptance of the values and goals of the organization.* Komitmen organisasi adalah: 1) keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi atau masyarakat, 2) kemauan yang besar untuk berusaha bagi organisasi, 3) kepercayaan dan penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi.

Kinerja karyawan yang baik menunjukkan bahwa seberapa besar sumbangsih karyawan loyal terhadap perusahaan, dengan adanya pemberian perhatian yang serius dan sering diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan, tentunya akan memberikan dampak yang positif, dengan adanya kepuasan karyawan terhadap perusahaan tentunya karyawan akan semakin merasa nyaman dan memiliki komitmen yang tinggi, sehingga visi dan misi perusahaan dapat tercapai.

Penelitian ini dilakukan disalah satu perusahaan yakni Aidia Grande Hotel Metro yang beralamatkan di Jalan Alamsyah Ratu Prawira Negara No. 99., Metro, Indonesia –.Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro Lampung 34121 adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan, yang memiliki berbagai fasilitas, seperti, *Tour Page, Birthday Party Package, arisan and reunion, wedding, Family Gatering, serta Meeting and conferences,* dan berbagai fasilitas lainnya. AIDA Grande Hotel memiliki 46 karyawan, yang memiliki jam oprasional kerja 24 jam melayani atau menyediakan tempat jasa penginapan hotel berbintang 3. Dengan pembagian jam oprasional kerja dengan 3 shief, shief pertama di mulai kerja 07.00 sampai 15.00, shieft ke dua mulai 15.00 sampai 23.00.kemudian untuk shieft ke tiga dimulai pukul

23:00 sampai dengan 07:00 karyawan di AIDA Grande Hotel, bekerja setiap hari free opening. AIDA Grande Hotel bekerja setiap hari.

Menurut Wibawa dkk (2019), menyatakan bahwa komitmen organisasional dipandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan pemikiran individu dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan langsung oleh peneliti terhadap manajer HRD dan terhadap beberapa karyawan, karyawan banyak memiliki keluhan terhadap perusahaan, sedangkan perusahaan selalu senantiasa menuntut karyawannya bekerja dengan maksimal dan bekerja secara profesional, dari hasil survey dan wawancara didapat adanya beberapa fenomena dan indikator komitmen kerja. Komitmen afektif (*affective commitment*), berkaitan dengan hubungan emosional karyawan terhadap organisasi. Hal ini diukur dari persepsi responden mengenai perasaan bangga menjadi bagian dari organisasi, senang untuk menghabiskan karir diorganisasi dan merasa masalah yang dihadapi organisasi juga merupakan bagian karyawan, namun dimana hal yang terjadi adanya beberapa karyawan memiliki ketidakpuasan terhadap perusahaan hal ini dilihat dari sikap karyawan yang kurang senang dan mengeluhkan jam kerja yang diberikan tidak sesuai dengan gaji yang diterima serta susahnya pengurusan untuk cuti, sehingga kinerja karyawan kurang maksimal dan kurangnya komitmen terhadap perusahaan.

Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*), berkaitan dengan kesadaran karyawan akan kerugian jika meninggalkan organisasi, hal ini diukur dari persepsi responden mengenai perasaan sulit untuk meninggalkan organisasi, memiliki sedikit pilihan untuk meninggalkan organisasi, dan kehidupannya akan sangat terganggu bila meninggalkan organisasi, akan tetapi hal yang terjadi adanya sebagian karyawan yang mengalami ketidaknyamanan dalam bekerja sehingga adanya karyawan yang memiliki pemikiran tidak ingin melanjutkan kontrak kerja terhadap perusahaan dan berencana keluar jika telah mendapat tempat kerja baru faktor ini disebabkan

kurangnya pemberian motivasi yang diterima karyawan dari pimpinan secara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti ternyata terdapat fenomena bahwa komitmen karyawan pada organisasi masih kurang. Ini dibuktikan dengan data yang menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang keluar dengan persentase tiap tahunnya mengalami penurunan. Berdasarkan hasil wawancara juga menunjukkan masih terdapat karyawan yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya sehingga dapat menimbulkan kurangnya komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Tabel: 1.1
Data *Turnover* Karyawan AIDA Grande Hotel 2017 s/d 2020

Tahun	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Seluruh Karayawan	Persentase Karyawan Keluar
2017	1	-	52	1,92%
2018	2	3	53	3,77%
2019	4	2	51	7,84%
2020	8	3	46	17,39%

Sumber Data: AIDA Grande Hotel 2021

Berdasarkan data pada table 1.1 terlihat bahwa setiap tahunnya perusahaan tersebut mengalami kenaikan jumlah *Turnover* karyawan yang cukup tinggi. Pada tahun 2016, jumlah *Turnover* yang terjadi tidak terlalu tinggi yaitu sebesar 1,92% dan hanya berjumlah 1 orang karyawan.

Jumlah *Turnover* paling tinggi terjadi pada tahun 2020 yaitu 17,39% dan sebanyak 8 orang karyawan yang keluar. Dalam hal ini perlu adanya perhatian yang cukup serius dari pihak perusahaan pada tindakan yang harus dilakukan untuk menaggulangi terjadinya *turnover* karyawan. Dari data tersebut menunjukkan bahwa terjadi ketidak konsistennya data karyawan yang keluar dari perusahaan. Dengan adanya data tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen karyawan terhadap organisasi masih kurang.

Komitmen normatif (*normative commitment*), menggambarkan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi, hal ini diukur dari persepsi responden mengenai nilai harus setia terhadap organisasi, dan tidak etis jika berpindah ke organisasi lain, akan, tetapi dimana karyawan mengeluhkan dengan sistem perjanjian kerja yang disepakati didasari sistem kontrak dan tidak adanya karyawan tetap, hal ini memicu adanya ketidak nyaman karyawan dalam bekerja dan untuk memiliki rasa kebanggaan terhadap perusahaan. Hal ini tentunya perusahaan perlu memperhatikan sistem - sistem kerja yang telah dibuat guna untuk meningkatkan perusahaan dalam persaingan usaha terhadap perusahaan lainnya kunci sukses tidaknya suatu perusahaan dimulai dari karyawannya sendiri. Adanya masalah-masalah tersebut pihak perusahaan perlu memperhatikan karyawan untuk memiliki rasa komitmen dan puas terhadap atas pencapain kerja yang telah dilakukan dan pihak perusahaan perlu memperhatikan dalam memberikan motivasi terhadap karyawan untuk membangun rasa komitmen karyawan terhadap perusahaan agar dapat tercapainya kinerja yang maksimal. Jika pihak pengelola mengabaikan permasalahan-permasalahan yang sering terjadi dan kurangnya perhatian yang serius dari pihak pengelola hotel maka akan berdampak negatif terhadap keberlangsungan kerja.

Beberapa hal yang dibutuhkan karyawan agar komitmen dapat terjaga dengan baik terhadap perusahaan dan mampu memberikan kontribusi yang bagus, yakni Motivasi kerja yang diberikan perusahaan terhadap karyawan untuk mendorong atau merangsang semangat kerja. Menurut Wilson Bangun (2012, p.312), motivasi merupakan hasrat didalam seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan.

Seseorang melakukan tindakan untuk sesuatu hal dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan dan itu jarang muncul dengan sia-sia. Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuannya untuk mencapai tujuan tersebut, peranan manusia yang

terlibat didalamnya sangat penting. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia yang bekerja didalam organisasi tersebut, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang - orang untuk bekerja, atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Menurut Ardana dkk (2018), motivasi mendorong semangat kerja seseorang, agar mau bekerja dengan memberikan secara optimal kemampuan dan keahliannya guna mencapai tujuan organisasi.

Dengan adanya motivasi yang diberikan terhadap karyawan tentunya akan memberikan dampak yang positif terhadap karyawan, dan karyawan tentunya akan memberikan kontribusi yang positif terhadap perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di perusahaan terhadap menejer HRD dan beberapa karyawan dimana kurangnya dalam memperhatikan motivasi terhadap karyawan baik motivasi secara langsung maupun tidak langsung, seperti karyawan yang berprestasi maupun karyawan yang telah lama bekerja jarang mendapatkan rangsangan atau motivasi yang diterima.

Adapun beberapa fenomena dan indikator motivasi AIDIA Grande Hotel. Penempatan kerja yang tepat yaitu menjelaskan bagaimana perusahaan menempatkan setiap karyawannya sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh karyawan dimana hal yang terjadi adanya karyawan yang mengeluhkan dengan penempatan kerja yang diberikan oleh pimpinan terhadap karyawan tidak sesuai dengan keahlian yang dimiliki, hal ini menyebabkan kesulitan terhadap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga terjadinya penyelesaian pekerjaan kurang maksimal dan tidak selesai dengan waktu yang semestinya. Kondisi pekerjaan yang menyenangkan, yaitu menjelaskan bagaimana karyawan merasa nyaman dalam bekerja diperusahaan, hal ini dapat dilihat dari seberapa loyalnya karyawan terhadap perusahaan tempat ia bekerja.

Namun dalam hal ini dimana kondisi pekerjaan kecenderungan memiliki ruang lingkup yang sempit dan membuat karyawan merasa kurang berinteraksi terhadap sesama karyawannya, hal ini disebabkan oleh kondisi pekerjaan yang menumpuk dan susah nya pengajuan libur kerja meski disaat tanggal merah ataupun hari besar. Fasilitas rekreasi, merupakan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya seperti liburan ketempat rekreasi, dimana hal tersebut jarang didapatkan oleh karyawannya dan pihak perusahaan sangat membatasi jarang memberikan fasilitas tersebut kepada karyawannya, hal tersebut disebabkan oleh jam kerja yang tidak sama sehingga jika diadakan akan menimbulkan kecemburuan sosial antara sesama karyawan yang tidak bisa mengikuti kegiatan tersebut.

Jaminan kesehatan yaitu berhubungan dengan jaminan kesehatan yang layak dan sesuai dengan kebutuhan karyawan, dimana adanya beberapa karyawan yang mengeluhkan dengan jaminan kesehatan yang diberikan oleh pihak perusahaan dirasa masih belum berjalan dengan efektif. Tentunya dengan hal tersebut pihak hotel perlu memperhatikan permasalahan yang terjadi untuk memberikan kejelasan dalam menetapkan jaminan kesehatan yang baik, namun jika hal tersebut tidak berjalan dengan baik maka dapat mengurangi semangat bekerja karyawan, tentunya hal ini akan berdampak negatif terhadap perusahaan tersebut.

Selain faktor motivasi masih banyak variabel lain yang dapat mempengaruhi komitmen kerja, yakni salah satu faktor yang dapat mempengaruhi komitmen yakni kepuasan kerja. Menurut Roshayanti dkk (2019), bahwa kepuasan kerja adalah *“a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or job experience”*.

Kepuasan adalah keadaan emosi senang atau positif yang berasal dari penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Sikap ini dapat dilihat dari moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Menurut Wibawa dkk (2019), menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang dimana pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan dapat dikatakan bahwa pekerjaan itu memberi kepuasan bagi pelakunya.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan langsung oleh peneliti terhadap manajer HRD dan beberapa karyawan di AIDIA Grande Hotel, dimana pihak manajemen hotel menuntut karyawan untuk bekerja semaksimal mungkin dan dapat memberikan kontribusi yang baik kepada AIDIA Grande Hotel, dari hasil survey yang dilakukan terhadap hotel dimana didapat adanya beberapa fenomena dan indikator kepuasan kerja. Prestasi, perasaan yang timbul dalam diri karyawan mengenai kepuasan pribadi yang diperolehnya dari prestasinya dalam perusahaan sehingga di hargai oleh perusahaan, dimana hal yang terjadi pihak hotel kurang memperhatikan karyawan yang berprestasi sehingga hal ini memicu karyawan kurang bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Pengakuan, suatu perasaan yang timbul dalam diri karyawan terhadap pengakuan yang oleh perusahaan atas penyelesaian tugas yang memadai di dalam pekerjaannya.

Hal ini dapat dilihat dari persepsi karyawan mengenai kepuasannya terhadap tempat bekerja dan hasil pekerjaannya, dimana hal yang terjadi masih adanya karyawan yang mengeluh tentang pengakuan dari pimpinan atas prestasi kerjanya, hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi pimpinan terhadap karyawan secara langsung, dengan kurangnya pengakuan atas prestasi kerja membuat karyawan kurang memiliki rasa tingkat kepuasan dan loyalitas karyawan kepada pihak hotel. Pekerjaan itu sendiri, merupakan suatu perasaan yang timbul dalam diri karyawan terhadap pekerjaan yang diambil, apakah pekerjaan menarik, akan tetapi karyawan cenderung kurang menyukai

pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan dikarenakan tidak sesuai dengan skill dan keinginan yang dimiliki karyawan.

Pertumbuhan, perasaan yang timbul dalam diri karyawan terhadap perkembangan karirnya, dimana karyawan merasa perkembangan kemampuannya sulit untuk dikembangkan, dikarenakan kurangnya arahan dan dorongan yang diberikan oleh pimpinan maupun dari teman sekerja. Kemajuan, merupakan perasaan yang timbul dalam diri karyawan terhadap pekerjaan yang mementingkan kemajuan karirnya dari pada insentif moneter dari perusahaan, namun hal yang terjadi adanya beberapa karyawan yang belum menunjukkan kemajuan ataupun perkembangan atas prestasi kerja selama melakukan tugas pekerjaannya. Jika permasalahan-permasalahan tersebut tidak cepat dievaluasi dan kurangnya perhatian serius dari pihak perusahaan, maka hal tersebut cenderung memberikan dampak yang tidak baik terhadap hotel AIDIA Grande Hotel. Jika karyawan merasa puas terhadap pihak hotel maka karyawan akan loyal dan mampu memberikan kontribusi yang baik terhadap tempat bekerjanya.

Untuk membuat karyawan memiliki rasa loyal dan memiliki komitmen terhadap tempat bekerjanya pihak pengelola perlu meningkatkan kemampuan dan meningkatkan hasil kerja karyawan, karyawan tentunya harus memiliki daya pendorong dengan cara memberikan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan pihak pengelola kepada karyawannya, dengan adanya motivasi yang diberikan oleh pimpinan tentunya akan membuat karyawan menjadi puas atas pekerjaan yang telah dicapainya. Menurut Othman dkk (2019), mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu sikap individu terhadap pekerjaan dan berlaku dalam beberapa tahap. Ia merupakan satu tindak balas emosi terhadap pekerjaan dan boleh berlaku dalam bentuk positif dan negatif. Seseorang yang mempunyai tahap kepuasan tinggi juga mempunyai minat dan ketekunan terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan permasalahan dan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini mengambil variabel: **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI KARYAWAN AIDIA GRANDE HOTEL”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian maka pokok permasalahan yang diangkat yaitu :

1. Apakah terdapat Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Komitmen Organisasi Karyawan AIDIA Grande Hotel?
2. Apakah terdapat Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Karyawan AIDIA Grande Hotel?
3. Apakah terdapat Pengaruh motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Komitmen Organisasi Karyawan AIDIA Grande Hotel?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan AIDIA Grande Hotel.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang Lingkup objek dalam penelitian ini adalah Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Karyawan AIDIA Grande Hotel.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan perusahaan yang beralamatkan di Jalan Alamsyah Ratu Prawira Negara No. 99,. Metro, Indonesia – .Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro Lampung 34121.

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 2020 sampai April 2021 sampai dengan selesai.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Karyawan Pada AIDIA Grande Hotel.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Kerjaterhadap Komitmen Organisasi Pada AIDIA Grande Hotel
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Pada AIDIA Grande Hotel
3. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Kerjadan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Pada AIDIA Grande Hotel

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tentang pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Pada AIDIA Grande Hotel

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis yang meliputi tentang pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Pada AIDIA Grande Hotel

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian hipotesis mengenai pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Pada AIDIA Grande Hotel

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang deskriptif obyek penelitian, analisis data dan hasil serta pembahasan mengenai pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Pada AIDIA Grande Hotel

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang simpulan dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya .

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**