

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan pemeran penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan walaupun peran teknologi lebih dominan di era modern ini. Sumber daya manusia sebagai aset vital yang menentukan besar kecilnya suatu organisasi karena sumber daya manusia itu sendiri mempunyai mempengaruhi yang sangat besar dalam kinerja organisasi. Artinya sumber daya manusia memiliki kapasitas atau kontribusi terhadap suatu organisasi dalam memaksimalkan pekerjaan. Yulk, 2009 (dalam Tentama 2013) Bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi atau perusahaan sebab sumber daya manusia adalah penentu keberhasilan suatu organisasi. Sumber daya manusia adalah aset vital bagi perkembangan sebuah organisasi. SDM adalah sumber daya yang membuat sumber lainnya dapat digunakan dan mendapatkan hasil terbaik untuk organisasinya akan tetapi mendapatkan SDM yang baik memerlukan langkah yang besar pada organisasi dan manajemen tersebut. Khan, 2012 (dalam Febriyana 2015). Maka dari itu di butuhkan kinerja karyawan yang sangat efisien untuk menunjang suatu organisasi, kinerja dari karyawan harus diperhatikan agar dapat mencapai kualitas sumber daya yang efektif. Kehadiran suatu karyawan dengan kinerja yang tinggi pada organisasi dapat mengantarkan sebuah organisasi pada posisi yang sangat menguntungkan

ataupun sebaliknya apabila karyawan memiliki kinerja yang rendah maka organisasi juga akan terkena dampaknya. Permasalahan yang terjadi secara relalitas, terjadi pada organisasi yang kinerja karyawan cenderung mengalami penurunan dalam waktu ke waktu yang menghasilkan tidak efektifnya organisasi tersebut.

Rivai, 2004 (dalam Muslih 2011) menjelaskan bahwasanya kinerja sebagai perilaku nyata yang menghadirkan setiap orang dalam prestasi kerja, dengan hasil kerja yang dilakukan sesuai perannya di perusahaan. Pada kenyataann dalam organisasi hanya mengaharapkan prestasi atau hasil kerja terbaik dari pada karyawannya. Dalam menciptakan suatu kinerja yang baik butuh ketrampil, kedisiplinan dan semangat yang kuat untuk mendapatkan hasil yang baik pula. Setiap manusia mempunyai kemampuan masing-masing tinggal bagaimana manusianya yang mengelolah. Setiap karyawan baru yang ingin mencapai kinerja yang baik, butuh setiap perkenalan pekerjaan dalam organisasi dalam perkenalan biasa di sebut orientasi. Ada dua jenis orientasi. Orientasi unit kerja memperkenalkan karyawan dengan sasaran-sasaran dari unit kerja, menjelaskan bagaimana pencapaian kontribusi pada pencapaian sasaran unit kerja, dan meliputi pengenalan karyawan baru tersebut dengan rekan kerjanya. Orientasi organisasi menginformasikan tentang sasaran organisasi, riwayat, filosofisnya, prosedurnya, dan peraturannya. Orientasi ini juga harus mencakup kebijakan SDM yang relevan dan bahkan berkeliling ke fasilita-fasilitas organisasi.

Kinerja juga merupakan istilah umum yang digunakan untuk seluruh atau sebagian aktifitas dan tindakan dalam organisasi pada suatu periode tertentu dengan dasar efisiensi, referensi pada jumlah standar seperti biaya yang diproyeksi atau biaya-biaya masa lalu, akuntabilitas atau pertanggung jawaban manajemen dan lain sebagainya. Srimindarti, 2004 (dalam Putri & Latrini 2013). Pada saat karyawan melakukan pekerjaan yang baik dan mendapatkan kinerja atau hasil yang baik maka akan mendapat kepuasan tersendiri atau kepuasan kerja. Hadirnya kepuasan kerja membuat semangat karyawan menambah untuk menciptakan hasil-hasil yang baik lagi dan sebaliknya jika tingkat kinerja itu menurun otomatis karyawan tidak akan puas dengan kinerja yang dilakukan. Kepuasan kerja merupakan sikap secara umum dan tingkat perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya. Robins, 2003 (dalam Tentana 2015).

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap senang dimana seseorang mendapatkan hasil pekerjaan yang positif. Setiap manusia mempunyai kepuasan tersendiri dimana ketika seseorang berada di tempat yang diinginkan, orang tersebut akan berusaha sekuat mungkin untuk mendapatkan hasil yang baik, terciptanya kepuasan tersebut membuat seseorang menanmkan niatnya untuk selalu giat untuk melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja harus selalu di pertahankan dan pelihara untuk bagaimana mencapai pemenuhan kebutuhan karyawan dan organisasi. Kepuasan di setiap organisasi atau perusahaan menjadi satu benteng pertahanan sebagaimana untuk menjadi semangat seseorang atau kelompok agar tetap bekerja dengan

maksimal. Seorang individu melakukan pekerjaan idealnya untuk mencapai kepuasan tersendiri. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktifitas yang diharapkan manajer. Untuk itu, manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja adalah sikap ataupun perilaku umum di dalam pekerjaan seseorang dengan menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima karyawan dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins, 2007). Sedangkan Greenberg dan Baroon (2003) mendiskripikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan, dan kecenderungan tindakan seseorang, yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan. Dengan hadirnya kepuasan kerja maka mengakibatkan semakin komitmennya organisasi/perusahaan. Komitmen organisasi memang secara idealnya merupakan ketentuan yang di sepakati bersama serta dalam pedoman atau aturan sebagai pencapaian di masa yang akan datang. Komitmen karyawan pada suatu organisasi/perusahaan menentukan besar kecilnya karyawan yang diberikan perusahaan selama bekerja.

Hotel merupakan usaha yang berkecimpung diranah bidang jasa yang menjamu maupun memberikan layanan kepada para tamu atau konsumen. Hotel Ros-in Yogyakarta menjadi salah satu hotel berbintang di

Yogyakarta, selalu berusaha mengedepankan kualitas layanan yang terbaik kepada pelanggannya. Hotel yang sudah lama beroperasi ini sudah banyak merasakan lika-likunya permasalahan, baik dalam hal pelayanan kepada pelanggan dan kinerja karyawan di hotel Ros-In itu sendiri. Ros-In sendiri tiap tahunnya melakukan evaluasi kerja, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melihat kinerja yang di capai karyawannya. Dalam mengevaluasi kinerja karyawan akan terlihat karyawan mana saja yang baik dan kurang baik. Hasil evaluasi nantinya akan diumumkan kepada setiap karyawan secara langsung dari tiap-tiap departemen yang ada di hotel. Jika kinerja baik, maka karyawan tersebut akan mendapatkan *reward*, sedangkan bagi karyawan yang mengalami penurunan kinerja akan diberikan pelatihan tambahan untuk menutupi titik dari kekurangannya dalam hal kinerja.

Selain kinerja karyawan, faktor lain yang dievaluasi adalah kepuasan kerja dari karyawan. Faktor kepuasan kerja perlu di evaluasi karena faktor tersebut digunakan oleh manajemen hotel untuk melihat seberapa tinggi tingkat kepuasan yang didapat oleh karyawan. Dalam hal tersebut kepuasan kerja merupakan faktor kunci dari loyalitas karyawan terhadap pekerjaannya, sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel menjadi lebih maksimal. Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan HRD hotel tersebut bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan sangat baik. Walaupun ada beberapa karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang kurang.

Dalam hal komitmen organisasi terhadap pengembangan dan dukungan merupakan faktor kunci lainnya untuk menunjang tercapainya tujuan

dari organisasi atau hotel tersebut. Jika organisasi memiliki komitmen yang kuat untuk mengembangkan karyawannya maka pengembangan karyawan akan lebih baik lagi dan dapat menghadirkan kepuasan tersendiri. Berdasarkan hasil wawancara, hotel tersebut memiliki komitmen organisasi yang baik. Hal ini terbukti dengan adanya program pengembangan karyawan yang ada di hotel tersebut. Misalnya program pengembangan bahasa Inggris untuk para karyawan hotel guna menunjang kerja mereka dalam melayani wisatawan mancanegara. Hotel Ross-inn mempunyai moto atau tagline yaitu “Your Friendly”. Tagline tersebut digunakan untuk mempererat hubungan baik antara pelanggan hotel dengan karyawan maupun manajemen hotel.

Penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan sudah pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu, penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novita Dkk. Dalam penelitian ini, peneliti mengganti subjek dari peneliti terdahulu, peneliti terdahulu menggunakan subjek yakni Karyawan PT. Telokomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Malang. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti mengganti subjek menjadi Karyawan Ros-In Hotel Yogyakarta.

Pada penelitian ini, peneliti mengambil judul: **Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan**. Adapun alasan peneliti mengambil judul tersebut karena di setiap suatu organisasi atau perusahaan pada tiap tahun pasti mengalami penurunan yakni dalam bidang apapun sekalipun dalam individual. Oleh karena itu

penelitian ini sangat menarik untuk dilakukan guna mendapatkan informasi yang mengenai hal-hal tersebut.

B. Batasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas dan merujuk pada penelitian yang diacu, penelitian ini dibatasi dengan hanya menggunakan dua variabel independen yakni: kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Penelitian ini dibatasi agar dapat memperjelas arah penelitian.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai masukan atau sumber referensi yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian selanjutnya atau sebagai acuan dalam penelitian lainnya yang berkenaan dengan masalah seperti judul di atas.

2. Manfaat Praktis

Sebagai sumber informasi yang dapat memberikan panduan atau rekomendasi pada pembangunan ilmu dibidang manajemen sumber daya manusia (SDM), terutama di organisasi atau perusahaan yang didalamnya perlu melakukan peningkatan kinerja agar dapat bersaing dimanapun.