

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan sebagai organisasi bisnis akan selalu berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu mengoptimalkan laba. Untuk dapat mewujudkan tujuan tersebut perusahaan harus dapat memanfaatkan secara optimal secara sumber daya yang dimilikinya seefektif dan seefisien mungkin Ramdan (2005).

Karyawan sebagai sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan mempunyai peranan yang sangat penting di dalam peningkatan produktivitas perusahaan. Karena pada hakekatnya semua alat produksi dan sistem manajemen yang ada di dalam perusahaan merupakan karya cipta manusia. Karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan baik karena di dorong oleh faktor dari dalam dirinya yang di wujudkan dalam suatu perilaku yang di arahkan pada tujuan mencapai sasaran.

Komitmen karyawan merupakan sesuatu yang penting, baik bagi karyawan maupun organisasi, karena mereka dianggap *outcome* organisasi positif. Dari hasil penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa dalam tiga dekade yang terakhir ini komitmen organisasi ini merupakan salah satu yang paling penting, karena dampaknya antara lain terhadap keterlambatan, ketidakhadiran, keinginan untuk pindah kerja, dan perputaran tenaga kerja Mardiana (2004).

Hotel merupakan salah satu perusahaan jasa yang bersifat profit di tuntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat (komitmen). Tuntutan pekerjaan itu mengharuskan mereka (karyawan hotel) harus selalu siap memberikan pelayanan terhadap seorang konsumen seorang pegawai hotel harus memberikan kesabaran, ketenangan, dan kekeluargaan di lingkungan hotel, semakin banyak konsumen yang dilayani semakin banyak pula masalah yang dihadapi. Hal ini karena adanya perbedaan keinginan dan harapan antar konsumen, oleh sebab itu karyawan di tuntut untuk bersikap sabar, tidak mudah marah atau emosi, tenang, ramah, sabar dalam menyelesaikan tugasnya. Untuk dapat merealisasikan ini semua di butuhkan komitmen yang tinggi (kuat) dari karyawan. Komitmen yang tinggi ditandai dengan adanya orang-orang yang bersedia untuk berusaha demi kepentingan organisasi, loyal dan terlibat secara penuh dalam upaya mencapai tujuan dan kelangsungan organisasi, maka akan memberikan kontribusi positif sekaligus merupakan indikator keberhasilan dan kelangsungan organisasi, Mardiana (2004).

Indriantoro dan Supomo, (1995) komitmen nasional adalah tingkat karakteristik individu kepada organisasi tertentu yang dicerminkan dengan : a) adanya keyakinan yang kuat dan penerimaan atas nilai dan tujuan organisasi, b) adanya keinginan yang pasti untuk mempertahankan keikutsertaan dalam organisasi, c) keadaan untuk mengusahakan yang terbaik untuk organisasi. Komitmen professional menurut Wibowo dalam Rahmi, (2006) adalah tingkat loyalitas individu pada profesinya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen terhadap organisasi antara lain karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan pengalaman kerja Mardiana(2004). Karakteristik individu itu meliputi kebutuhan nilai, sikap dan minat serta perbedaan-perbedaan lain yang mempengaruhi motivasi tiap individu. Karakteristik pekerjaan meliputi variasi kecakapan identitas dan signifikansi tugas serta umpan balik. Kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai seseorang dalam bidang pekerjaannya.

Adapun penjelasan lain yang mengemukakan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi, yaitu diantaranya adalah faktor struktur, teknologi, lingkungan dan perilaku karyawan, namun faktor yang paling memberikan kontribusi langsung terhadap keberhasilan suatu organisasi adalah perilaku karyawan. Karena karyawanlah yang membentuk struktur, memanfaatkan teknologi organisasi dan yang paling menanggapi berbagai tekanan lingkungan Katz dan Khan Streers, Ricard, (1985) dalam Suseno (2003). Organisasi tidak akan dapat tumbuh dan berkembang tanpa adanya karyawan Gibson (1994).

Stress dan Porter dalam Mardiana (1983) lebih lanjut mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen terhadap organisasi dapat di kelompokkan menjadi empat kategori yaitu : 1) karakteristik individu, termasuk masa jabatan dalam organisasi dan variasi kekuatan kebutuhan seperti kebutuhan berprestasi, 2) karakteristik pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan untuk berinteraksi dengan rekan kerja, 3) pengalaman kerja, keterandalan organisasi yang terlihat masa lampau dan cara-cara pekerja

lainnya memperbincangkan dan mengutarakan perasaan mereka mengenai organisasi, 4) karakteristik struktural, seperti tingkat formalisasi ketergantungan fungsional dan desentralisasi. Keempat kategori tersebut mempunyai hubungan positif dengan terbentuknya komitmen. Penulis hanya menggunakan tiga variabel dari keempat variabel di atas karena, karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, pengalaman kerja mempunyai tujuan yang berbeda namun saling mempengaruhi terhadap komitmen organisasi. Sedangkan karakteristik struktural dianggap tidak mempengaruhi komitmen secara langsung.

Tingkat kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kualitas lingkungan kerja dimana pegawai tersebut bekerja. Organisasi yang terbaik akan mempunyai manajemen yang baik, kualitas dan motivasi karyawan yang baik dan di dukung oleh kualitas lingkungan kerja yang menyenangkan bagi pegawai dan akan memberikan output kerja individual serta kinerja untuk terciptanya komitmen organisasi.

Menurut Siegel, et al., (1989) dalam Suseno (2003) penilaian kinerja adalah penentuan secara periodik efektifitas profesional atau suatu organisasi. Bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar. Dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari definisi tersebut dapat dilihat dalam penilaian kinerja lebih di tekankan pada bagaimana karyawan sebagai bagian dari organisasi dapat mengerjakan sesuatu berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang : **“Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, dan Kinerja Karyawan terhadap Komitmen Organisasi (Studi Pada Hotel Quality Yogyakarta)”**.

B. Batasan Masalah

Untuk menjaga agar perusahaan dalam penelitian ini tidak terlalu luas dan pembahasan lebih mengarah pada masalah yang diteliti, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah yaitu :

“Yang diteliti sekitar Pengaruh Karakteristik Individu (X1), Karakteristik Pekerjaan (X2), dan Kinerja Karyawan (X3), terhadap Komitmen Organisasi (Y)”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah tersebut, dapat diambil suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel Karakteristik Individu berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi.
2. Apakah variabel Karakteristik Pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi.
3. Apakah variabel Kinerja Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

4. Apakah variabel Karakteristik Individu Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi.
5. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui variabel Karakteristik Individu berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi.
2. Untuk mengetahui variabel Karakteristik Pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi.
3. Untuk mengetahui variabel Kinerja Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi.
4. Untuk mengetahui variabel Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Karyawan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Komitmen Organisasi.
5. Untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti dalam upaya untuk memperketat ilmu yang diperoleh selama di bangku kuliah ke dalam keadaan yang sesungguhnya.

2. Bagi Akademisi

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah khasanah ilmu Manajemen khususnya dalam konsentrasi Sumber Daya Manusia.
- b. Diharapkan dapat bermanfaat sebagai studi pustaka dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.