

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini semakin banyak organisasi yang menghadapi lingkungan dinamis dan terus berubah yang selanjutnya menuntut agar organisasi dapat menyesuaikan diri. Organisasi yang berhasil merupakan organisasi yang mampu berubah untuk dapat menghadapi persaingan tersebut. Dalam keadaan ini, para pemimpin harus memahami perilaku, kepercayaan, lingkungan kerja dan nilai-nilai dari para karyawan/staf. Salah satu upaya yang dapat dilakukan karyawan adalah melakukan pekerjaan dengan baik dan sesuai dengan tingkat keahliannya "*The Right Man on The Right Place at The Right Time*" yaitu menempatkan seseorang pada posisi yang tepat. Terlebih lagi sebuah Hotel berbintang harus senantiasa memperhatikan kepentingan dan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hotel merupakan salah satu perusahaan jasa yang bersifat profit dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat (komitmen). Tuntutan pekerjaan itu mengharuskan mereka (karyawan hotel) harus selalu siap memberikan pelayanan terhadap pelanggan, seorang pegawai hotel harus memberikan ketenangan, dan rasa kekeluargaan di lingkungan Hotel, semakin banyak pelanggan yang dilayani semakin banyak pula masalah yang dihadapi. Hal

ini terjadi karena adanya perbedaan keinginan dan harapan antar pelanggan, oleh sebab itu upaya untuk bersikap sabar, tidak mudah marah, tenang, ramah, serta tuntas dalam menyelesaikan tugasnya harus senantiasa dimiliki oleh setiap karyawan. Untuk dapat merealisasikan ini dibutuhkan 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 (Steers dan Porter, 1983), maka akan memberikan kontribusi positif sekaligus merupakan indikator keberhasilan serta kelangsungan organisasi. Bila sebaliknya maka akan menyebabkan "*Barrier of intress*" bahkan ancaman bagi tujuan organisasi (Mardiana, 2004).

Berkembang tidaknya suatu Hotel atau perusahaan tergantung dari sejauh mana keterikatan seorang karyawan terhadap perusahaan. Karyawan sebagai aset yang dimiliki oleh perusahaan harus dapat memanfaatkan secara optimal segala sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan seefisien mungkin. Karyawan sebagai sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan mempunyai peranan yang sangat penting dalam bingkai hubungan tenaga kerja dengan organisasi. Karena pada hakekatnya semua alat produksi dan sistem manajemen yang ada di dalam perusahaan merupakan karya cipta manusia. Karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik juga karena didorong oleh faktor-faktor dari dalam dirinya

Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan harus mampu melakukan langkah antisipasi untuk unggul dalam persaingan. Salah satunya adalah dengan menganalisis karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan memperluas pengalaman kerja agar dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Komitmen terhadap organisasi umumnya didefinisikan sebagai sejauh mana keterlibatan seseorang dalam organisasi dan kekuatan identifikasinya terhadap suatu organisasi tertentu. Karenanya, komitmen organisasional dapat dicirikan dengan: a) suatu kepercayaan yang kuat terhadap organisasi, dan penerimaan pada tujuan-tujuan dan nilai-nilai organisasi; b) kesediaan untuk mengarahkan usaha keras demi kepentingan organisasi; c) keinginan yang kuat untuk memelihara hubungan dengan organisasi (Meyer dan Allen, 1991)

Steers dan Porter, 1983 (dalam Mardiana, 2004) lebih lanjut mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen terhadap organisasi dapat dikelompokkan 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.

Indriantoro dan Supomo (1995) komitmen organisasional 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.

Dengan kemampuan yang dimiliki, karyawan dapat bereaksi dan berkreasi secara positif untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk itu perlu memahami perilaku karyawan dalam organisasi. Pada dasarnya untuk memahami perilaku kerja dalam organisasi tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari individu karyawan sendiri maupun faktor luar yang mempengaruhi kinerja mereka. Faktor internal berkaitan dengan pribadi karyawan yang biasa disebut dengan karakteristik individu. Menurut Mardiana, (2004) karakteristik individu merupakan gambaran dari pribadi seseorang yang dibawa dalam tatanan organisasi, kedalam dunia kerja, dan memiliki kecenderungan untuk selalu berkembang dan mempengaruhi dalam setiap aktifitas pekerjaan seperti minat, sikap, kebutuhan, pendidikan, dan motif

Sedangkan faktor eksternal yaitu yang berhubungan dengan pekerjaan yang ditanganinya, yang dikenal dengan karakteristik pekerjaan dan pengalaman kerja. Menurut Wall dan Martin (dalam Mardiana, 2004) karakteristik pekerjaan mengacu pada isi dan kondisi dari tugas pekerjaan itu sendiri. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa karakteristik pekerjaan merupakan ciri yang terkandung dalam suatu pekerjaan. Sedangkan menurut Hackman dan Oldman (dalam As'ad, 1987), lima dimensi inti dalam karakteristik pekerjaan yaitu: variasi kecakapan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik. Sedangkan pengalaman kerja meliputi banyaknya jenis pekerjaan atau jabatan yang pernah diduduki oleh seseorang dan lamanya mereka bekerja pada masing-masing pekerjaan tersebut.

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu daerah tujuan wisata di tanah air. Potensi wisata yang diminati oleh para wisatawan asing maupun lokal adalah peninggalan sejarahnya yang cukup banyak seperti keraton, candi-candi, dll. Sektor pariwisata memang menjadi sesuatu yang sangat diandalkan oleh masyarakat D.I. Yogyakarta, karena bidang ini mempunyai prospek yang cukup menjanjikan. Hal ini ditunjang oleh banyaknya obyek-obyek wisata yang sangat menawan serta kondisi kota Yogyakarta yang jauh dari hiruk pikuk kepenatan polusi seperti kota-kota besar lainnya serta budaya masyarakat Yogyakarta yang ramah dalam memperlakukan setiap tamunya.

Sebagai salah satu tujuan wisata tidak heran apabila di Yogyakarta terdapat banyak hotel yang menampung para wisatawan, dari hotel berkelas

bintang lima sampai dengan hotel berkelas melati. Dari seluruh hotel yang tersebar di wilayah Yogyakarta, semuanya berusaha untuk menawarkan keunggulannya masing-masing seperti fasilitas bernuansa pedesaan sampai dengan yang bernuansa modern. Hotel Inna Garuda Yogyakarta sebagai salah satu perusahaan di D.I. Yogyakarta bergerak dibidang jasa, tidak lepas dari kemampuan dan dukungan karyawan dalam melayani tamu-tamu sebagai pelanggan, sehingga merasa puas dengan harapan akan kembali lagi. Dengan pelayanan yang memuaskan dari karyawan dan ditunjang dengan keunggulan Hotel Inna Garuda Yogyakarta yang letaknya dekat dengan pusat kota, sehingga memudahkan wisatawan dalam memperoleh hunian, dan diharapkan Hotel Inna Garuda Yogyakarta akan dapat bersaing dengan hotel lainnya. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis ingin mengkaji lebih lanjut mengenai: **“Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, dan Pengalaman Kerja pada Komitmen Organisasi (Studi Empiris Pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta)”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah variabel Karakteristik Individu berpengaruh positif pada Komitmen Organisasi (meliputi komitmen efektif, continuance dan normatif)?

2. Apakah variabel Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif pada Komitmen Organisasi (meliputi komitmen afektif, *continuance* dan normatif)?
3. Apakah variabel Pengalaman Kerja berpengaruh positif pada Komitmen Organisasi (meliputi komitmen afektif, *continuance* dan normatif)?
4. Apakah variabel Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, dan Pengalaman Kerja secara bersama-sama berpengaruh pada Komitmen Organisasi (meliputi komitmen afektif, *continuance* dan normatif)?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis variabel Karakteristik Individu berpengaruh pada Komitmen Organisasi (meliputi komitmen afektif, *continuance* dan normatif).
2. Untuk menganalisis variabel Karakteristik Pekerjaan berpengaruh pada Komitmen Organisasi (meliputi komitmen afektif, *continuance* dan normatif).
3. Untuk menganalisis variabel Pengalaman Kerja berpengaruh pada Komitmen Organisasi (meliputi komitmen afektif, *continuance* dan normatif).
4. Untuk menganalisis variabel Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Pengalaman Kerja secara bersama-sama berpengaruh pada Komitmen Organisasi (meliputi komitmen afektif, *continuance* dan normatif).

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian tentang komitmen dan dampak yang ditimbulkannya diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Kepentingan Praktik

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi manajemen khususnya terkait dengan usaha-usaha membangun komitmen karyawan yang menghasilkan persepsi positif, yang mempengaruhi *outcome* karyawan ditempat kerja.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dukungan empiris di bidang studi perilaku organisasi, khususnya terkait dengan teori komitmen karyawan.

3. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian bagi merupakan tambahan pengetahuan yang sangat berharga dan sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh dan diperhatikan khususnya dalam masalah manajemen sumber daya manusia