

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan dibidang industri pariwisata di Indonesia mengalami kemajuan yang cukup pesat. Hal ini dikarenakan Negara Indonesia sebagai negara kepulauan banyak sekali memiliki kekayaan sumber daya alam yang sangat melimpah dari wilayah Sabang sampai Merauke. Kekayaan alam tersebut salah satunya ialah panorama alam yang sangat menakjubkan yang membuat para wisatawan domestik dan mancanegara tertarik untuk mengunjungi seluruh wilayah yang ada di nusantara. Dengan demikian, melihat realitas yang ada maka potensi industri pariwisata merupakan peluang sangat besar yang harus dikembangkan secara profesional dimasa yang akan datang.

Kota Padang merupakan salah satu tujuan wisata yang dianggap akan tumbuh dan berkembang pesat, apalagi kota ini lagi berbenah untuk mengembangkan industri pariwisatanya hal ini terlihat dari banyaknya acara-acara yang diadakan pemerintah. Pemerintah kota Padang mengharapkan dengan segala potensi yang dimiliki dapat menjadi daya tarik bagi para wisatawan untuk berkunjung dan menginap dan pada akhirnya bisa meningkatkan perekonomian kota ini,

Dalam melakukan kegiatan pariwisata, wisatawan pasti membutuhkan akomodasi yang akan mendukung kegiatan wisatawan tersebut. Penginapan merupakan salah satu akomodasi yang dibutuhkan oleh wisatawan dalam melakukan

kegiatannya, namun bukan hanya jasa dari penginapan saja yang di butuhkan wisatawan, namun jasa jasa penunjang lainnya juga mempengaruhi kebutuhan para wisatawan. Sehingga penginapan yang menyediakan jasa lainnya dalam menunjang perjalanan wisatawan sangat dibutuhkan juga, salah satu akomodasi tersebut adalah Hotel.

Hotel Padang merupakan salah satu hotel bintang 3 yang ada di kota padang yang memiliki banyak karyawan dalam menjalankan operasional hotel tersebut komitmen organisasi karyawan diharapkan dapat membantu berjalannya operassional hotel dengan baik terutama disaat persaingan antar perusahaan semakin ketat dan semakin sulit, hasil penelitian dilakukan oleh Lesley Brown (2013), menemukan bahwa hanya dua dari lima pekerja (39%) di Asia Pasifik yang sangat terlibat dalam pekerjaan. Sisanya, tiga per lima angkatan kerja, berjuang untuk mengatasi situasi kerja yang tidak memberikan dukungan dan koneksi emosional yang memadai. Kurangnya keterlibatan karyawan berarti kurangnya komitmen pekerja untuk terus bekerja di pekerjaan dan tempat kerja yang sama, hal ini merupakan suatu kerugian bagi perusahaan dalam hal produktivitas, menurunkan kinerja kerja dan omzet yang tinggi. Alasan inilah yang menjadi mengapa komitmen pekerja merupakan hal serius bagi perusahaan modern saat ini.

Komitmen organisasi merupakan sikap menyukai organisasi dan berusaha secara maksimal untuk kepentingan organisasi demi mencapai tujuannya”.[1].

Komitmen merupakan salah satu kunci untuk menentukan berhasil atau tidaknya sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Karyawan yang memiliki komitmen pada organisasi biasanya mereka menunjukkan sikap kerja yang perhatian terhadap tugasnya, mereka sangat memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas serta sangat loyal terhadap perusahaan. Memiliki komitmen di perusahaan tempat bekerja akan dapat mendukung suasana kerja yang baik dan mendorong karyawan untuk setia dan tetap bekerja bagi perusahaan.

Menurut Mayer dan Allen (2012:293) tiga dimensi dari komitmen organisasi yaitu: 1. Komitmen afektif Menunjukkan keinginan emosional karyawan yang kuat untuk menyesuaikan diri dengan nilai-nilai yang ada untuk mewujudkan tujuan dan keinginannya untuk tetap di organisasi. Penyebab munculnya komitmen ini karena karakteristik struktur organisasi, signifikansi tugas, karakteristik individu, feed back dari pemimpin, berbagai keahlian. 2. Komitmen berkelanjutan Merupakan komitmen yang berdasar pada kecemasan seseorang terhadap kehilangan sesuatu yang telah didapatkan ketika berada di organisasi, seperti: fasilitas, gaji. Penyebab timbulnya komitmen berkelanjutan yaitu umur, jabatan, dan berbagai fasilitas dan berbagai tunjangan yang didapatkan. 3. Komitmen normatif Merupakan tanggung jawab moral karyawan untuk tetap bertahan di organisasi. Komitmen ini disebabkan oleh adanya tuntutan sosial. Lingkungan kerja fisik yang nyaman merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi komitmen organisasi dalam bekerja”. [2]

Lingkungan yang nyaman merupakan salah satu tanggung jawab manajemen dalam memfasilitasi karyawannya. Oleh karena itu dalam perencanaan tempat kerja

harus mempertimbangkan kenyamanan karyawan. “Haggins (2011) juga menegaskan bahwa lingkungan kerja memainkan peran penting dalam mempengaruhi komitmen organisasi”. [3]

Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan merasa nyaman di tempat kerjanya, melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Lingkungan kerja itu mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja.

“Menurut Siagian (2014:56) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari selanjutnya Sedarmayanti (2013:23) mengemukakan bahwa suatu tempat yang terdapat sebuah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Variabel lain yang mempengaruhi komitmen organisasi karyawan adalah pemberian penghargaan atau yang biasa disebut reward.”[1]

Sebagai langkah nyata dalam hasil pembinaan maka dirasa perlu dengan adanya pemberian reward atau penghargaan kepada pegawai yang telah menunjukkan prestasi kerja yang baik. Pemberian reward tersebut merupakan upaya pemimpin dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja pegawai, sehingga dapat mendorong

bekerja lebih giat dan berpotensi. Pemimpin memberikan reward pada saat hasil kerja seorang pegawai telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan oleh organisasi. Ada juga organisasi yang memberikan reward kepada pegawai karena masa kerja dan pengabdianya dapat dijadikan teladan bagi pegawai lainnya

“Penghargaan menurut Malhotra (dalam Nazir, 2016) merupakan semua manfaat baik keuangan dan non keuangan yang diciptakan dari kinerja dan hubungan kerja dalam perusahaan. Penghargaan adalah kompensasi yang diterima karyawan tidak hanya dalam bentuk tunai melainkan dapat berupa tempat kerja yang nyaman, hubungan kerja yang positif, adanya keikutsertaan dalam pengambilan kebijakan, adanya rasa tertantang dalam berprestasi, dan adanya peluang untuk berkembang. Penghargaan ini bukan hanya berupa tambahan uang bonus yang diterima para karyawan saja namun reward juga bisa berupa pujian atas kinerja para karyawan seperti yang diutarakan oleh Matteson dalam Koencoro (2013:2) reward dibagi menjadi dua jenis yaitu ekstrinsik reward dan instrinsik reward. Penghargaan ekstrinsik adalah suatu penghargaan yang datang dari luar diri orang tersebut. Penghargaan ekstrinsik terdiri dari penghargaan finansial yaitu gaji, tunjangan, bonus/insentif dan penghargaan non finansial yaitu penghargaan interpersonal serta promosi. Penghargaan intrinsik adalah suatu penghargaan yang diatur oleh diri sendiri yang terdiri dari penyelesaian, pencapaian, dan otonomi”. [4]

Variabel lain yang bisa mempengaruhi komitmen organisasi karyawan adalah karakteristik pekerjaan. Karakteristik pekerjaan merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari

pekerjaan itu sendiri. “Menurut Berry dan Houtson (dalam Martinus, 2010:164) karakteristik pekerjaan adalah sikap aspek internal dari kerja itu sendiri yang terdiri dari variasi keterampilan yang dibutuhkan, prosedur dan kejelasan tugas, tingkat kepentingan tugas, kewenangan dan tanggungjawab serta umpan balik dari tugas yang telah dilakukan”. [4]

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak HRD hotel Padang diperoleh perkiraan karyawan yang berhenti dan masuk selama tiga tahun terakhir data tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Tetap yang Keluar periode 2017-2019

Tahun	Karyawan Awal	Karyawan Pindah	Persentase
2017	55	10	18 %
2018	57	12	21%
2019	50	9	18%

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang telah dilakukan oleh “Olwan Zaki Firdhaus (2017) yang juga melakukan penelitian tentang Lingkungan Kerja Fisik, Penghargaan Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan yang bekerja pada hotel Grasia Semarang dan juga terhadap penelitian Agung Wahyu Andaru yang menyatakan bahwa “Terbukti secara empiris bahwa kompensasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Terbukti secara empiris bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap

kepuasan kerja dan Secara bersama-sama lingkungan kerja, kompensasi, dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja”. , namun pada penelitian ini mengambil pada hotel yang berbeda dan populasi serta sampel yang berbeda yang diminta untuk memberikan data penelitian sehingga diyakini akan memberikan hasil penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi *turnover* yang kurang sehat yaitu dengan rata – rata 19% selama 3 tahun terakhir karyawan keluar. Berdasarkan wawancara dengan pihak HRD didapatkan beberapa alasan banyaknya karyawan yang berhenti dan tidak memperpanjang kontrak kerja, diantaranya dukungan organisasi yang diberikan kepada karyawan sangatlah minim, pihak organisasi tidak memperdulikan tentang pengembangan karir kerja bagi para karyawan hal ini terlihat dari tidak adanya program promosi jabatan bagi karyawan yang berprestasi dan pemberian jabatan lebih berdasarkan kedekatan dengan pimpinan dibandingkan prestasi kerja para karyawan.

Masalah selanjutnya para karyawan mengeluhkan dengan rendahnya pendapatan yang diterima oleh para karyawan bila dibandingkan dengan hotel-hotel yang sama fasilitasnya yang ada di kota Padang, hal ini dikarenakan tidak adanya bonus atau *Service* yang diterima oleh para karyawan hal ini berdampak pada rendahnya semangat kerja para karyawan, Berdasarkan informasi lanjutan dari HRD hotel Padang penempatan bidang kerja juga menjadi salah satu alasan banyaknya karyawan yang mengundurkan diri hal ini bisa dilihat dari karyawan yang memiliki dasar ilmu bahasa asing ditempatkan pada bagian membersihkan kamar dan

membersihkan area lainnya sehingga masalah ini mengakibatkan kurangnya kreativitas kerja yang dimiliki oleh para karyawan tersebut.

Masalah selanjutnya kurang baiknya hubungan sosial yang terjadi diantara para karyawan hal ini bisa dilihat dari tingginya tingkat senioritas para karyawan, setiap karyawan baru mendapatkan jam kerja dan pekerjaan yang lebih sulit dibandingkan karyawan lama yang sudah menjadi senior dan para senior tidak menghargai para karyawan baru hal ini membuat karyawan baru merasa tidak nyaman, hal ini membuat banyak karyawan baru yang merasa tidak nyaman dan mencari lowongan kerja di hotel yang baru hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh “Olwan Zaki Firdhaus (2017) yang menyatakan bahwa “lingkungan kerja fisik, penghargaan, dan karakteristik pekerjaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan”. Dan juga hasil penelitian dari Apandi Saputra yang menyatakan “pengujian secara parsial (uji-t), dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja dan variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap”. variabel kepuasan kerja. Berdasarkan pengujian secara simultan (uji-F), dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja”.[5]

Selanjutnya HRD hotel Padang juga menyatakan kurangnya program pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi dikarenakan pembatasan anggaran yang ditetapkan pihak pemilik hotel membuat semangat kerja para karyawan menjadi berkurang fenomena-fenomena yang terjadi ini secara tidak

langsung akan mempengaruhi produktivitas dan kinerja karyawan di hotel padang. Berdasarkan permasalahan yang disebutkan diatas, maka penelitian ini mengambil judul **“Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Penghargaan Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan (pada Karyawan hotel padang)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis dalam melakukan penelitian ini mengidentifikasikan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya dukungan organisasi yang diberikan kepada para karyawan terutama dalam peningkatan jenjang karir para karyawan
2. Rendahnya gaji yang diterima oleh para karyawan
3. Kurang baiknya budaya organisasi dan pengembangan karir yang diterapkan pihak perusahaan
4. Penempatan bidang kerja yang tidak sesuai dengan kompetensi para karyawan
5. Tingginya tingkat pemberhentian karyawan yang diduga karena kurang baiknya dukungan organisasi
6. Kurang baiknya hubungan kerja para karyawan
7. Tidak adanya penghargaan khusus bagi para karyawan yang berprestasi

1.3 Batasan Masalah

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian dan untuk memperjelas tujuan penelitian maka peneliti membatasi penelitian ini sebagai berikut **“Analisis**

Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Penghargaan Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan (pada Karyawan hotel padang)”

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Komitmen Organisasi Karyawan?
2. Bagaimanakah Pengaruh Penghargaan terhadap Komitmen Organisasi Karyawan?
3. Bagaimanakah Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Komitmen Organisasi Karyawan?
4. Bagaimanakah Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Penghargaan dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Komitmen Organisasi Karyawan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Komitmen Organisasi Karyawan
2. Menganalisis Pengaruh Penghargaan terhadap Komitmen Organisasi Karyawan
3. Menganalisis Pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap Komitmen Organisasi Karyawan

4. Menganalisis Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Penghargaan dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Komitmen Organisasi Karyawan

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan yang dapat bermanfaat bagi perusahaan kedepannya

2. Bagi Jurusan

Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan serta sebagai sumbangan pemikiran dan informasi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian

3. Bagi peneliti lainnya

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.

4. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana dan meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Penghargaan Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan