

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia ialah suatu kunci agar mencapai kesuksesan dari suatu perusahaan, dukungan yang memadai dari sumber daya manusia menjadikan anggota di perusahaan mempunyai motivasi untuk bekerja sehingga menghasilkan kinerja yang optimal. Sumber daya manusia dan anggota lainnya harus mempunyai komposisi yang tepat agar menghasilkan kinerja yang optimal. Dessler (2006) mengemukakan kesuksesan perusahaan disebabkan oleh sumber daya manusia yang memiliki kepandaian khusus untuk memberikan pekerjaan kepada orang yang memiliki motivasi dalam diri agar dapat bekerja secara optimal, serta sumber daya manusia harus memberikan motivasi kepada para pekerja, menilai para pekerja, dan mengembangkan para pekerja.

Untuk mewujudkan kesuksesan dari sebuah organisasi, maka organisasi membutuhkan anggota yang memiliki komitmen dalam bekerja. Menurut Schermerhorn (2007, dalam Yusuf & Syarif, 2018 : 30), Komitmen organisasi ialah tingkatan loyalitas karyawan terhadap perusahaan, karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi akan merasa bangga terhadap diri sendiri yang menjadi anggota dari perusahaan. Dengan beradanya komitmen organisasi maka karyawan dapat

menunjukkan dukungan dan keyakinan yang kuat terhadap perusahaan sehingga menimbulkan keberhasilan yang akan dicapai oleh organisasi.

Menurut Syihabudhin (2007), komitmen organisasi tidak hanya loyalitas yang pasif tetapi harus menjadi sifat yang aktif antar karyawan dengan manajemen, yaitu berupa ketersediaannya untuk memberikan kinerja optimal agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Karyawan yang bersungguh-sungguh terhadap pekerjaan, berfikir positif terhadap organisasi, loyal dan aktif bagi suatu perusahaan adalah karyawan harus mempunyai komitmen organisasi yang baik. Umur, jenis kelamin, Pendidikan, masa kerja, kepribadian dan suku bangsa adalah pengaruh dari karakteristik komitmen organisasi (Steers : 1997).

Usaha untuk meningkatkan komitmen organisasi dibutuhkan motivasi dalam bekerja, hal ini diperkuat oleh Mar'at (2000) komitmen seseorang sangat dipengaruhi oleh motivasi. Hersey (dalam Musparni, 2011) mengemukakan bahwa komitmen organisasi karyawan tidak dapat muncul dengan sendirinya, akan tetapi komitmen organisasi karyawan memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi seperti faktor motivasi kerja, alasan kerja serta kemauan dalam bekerja yang timbul dari diri sendiri.

Hasibuan (2001) mengemukakan bahwa motivasi kerja berarti kekuatan atau dorongan yang ada dari dalam maupun luar diri seseorang, kekuatan itu dapat memunculkan minat dalam kerja, menentukan arah

dalam bekerja, intensitas dan perilaku individu. Menurut George dan Jones (2005) adanya semangat kerja karyawan disebabkan oleh motivasi kerja, sehingga karyawan dapat mencapai tujuan yang sudah ditentukan dan bekerja dengan optimal.

House Sangkuriang Bandung merupakan salah satu hotel berbintang tiga di Bandung memiliki konsep dan *desain* seperti rumah, hotel tersebut lebih menjunjung tinggi tingkat keramahan pelayanan, sehingga seluruh tamu merasakan kenyamanan seperti dirumah sendiri. House Sangkuriang Bandung berdiri sejak tahun 2013 dengan memiliki kamar sebanyak 55 kamar, 2 *meeting room* dan memiliki fasilitas penunjang lainnya. Berikut merupakan data pekerja di House Sangkuriang Bandung pada tahun 2019:

TABEL 1
DATA KARYAWAN HOUSE SANGKURIANG BANDUNG

DEPARTMEN	Jumlah Karyawan	Usia Karyawan		Lama bekerja			Edukasi			Agama	Turn Over
		21-40	41-55	<=1	2-5	6-10	SLTA	Diploma	S1-S2	Islam	
<i>Executive Office</i>	2	0	2			2		1	1	2	0
<i>Human Resources</i>	-										
<i>Finance</i>	3	3			3		2		1	3	0
<i>Marketing & Com.</i>	-										
<i>Technical Operations</i>	-										
<i>Catering</i>	-										
<i>Convention Services</i>	-										
<i>Housekeeping</i>	5	5			4	1	4	1		5	0
<i>Security & Safety</i>	2		2			2	2			2	0
<i>Engineering</i>	1	1			1		1			1	0
<i>Front Liner</i>	4	4		1	3		2	1	1	4	0
<i>Food & Beverage</i>	8	7	1		6	2	7		1	8	0
<i>Exhibition</i>	-										
Total	25	20	5	1	17	7	18	3	4	25	0

Sumber: Manajemen House Sangkuring Bandung, 2019

Bedasarkan tabel diatas bahwa pekerja di House Sangkuriang Bandung hanya memiliki 25 karyawan dengan kamar sebanyak 55 kamar, dan jangka waktu kerja karyawan mulai dari awal bergabung sampai tahun 2019 terhitung lama dalam berkerja. Komitmen organisasi dengan masa kerja mempunyai hubungan yang positif (Mathieu dan Zajac, 1990). Asisten operasional manager House Sangkuriang Bandung menjelaskan bahwa pekerja di hotel tersebut dapat saling membantu antar departemen dikarenakan kurangnya tenaga kerja di hotel tersebut. Pekerja di House Sangkuriang Bandung dominan berpendidikan SLTA daripada diploma maupun S1-S2. Menurut Steers (1997), semakin tingginya jenjang pendidikan maka orang tersebut akan mempunyai tujuan yang tinggi untuk dirinya sendiri yang tidak dapat diwujudkan oleh satu organisasi, hal tersebut mengakibatkan rendahnya komitmen organisasi karyawan. Pada tahun 2019 House Sangkuriang Bandung tidak memiliki karyawan keluar maupun karyawan masuk, yang menjadikan *turn over* di House Sangkuriang Bandung adalah 0%. Menurut Setiono (2004), Persentase *Turn Over* (Steers, 1977 & Tsui, 2013) yang normal terbilang dari 5% sampai 10%, diatas angka tersebut akan terbilang tinggi, tetapi jika tingkat *Turn Over* terbilang sangat rendah pun dinilai tidak baik, dikarenakan rendahnya regenerasi karyawan. Seperti yang dijelaskan oleh Asisten operasional manager House Sangkuriang Bandung bahwa karyawan yang bekerja mempunyai rasa nyaman kepada perusahaan sehingga tidak

adanya regenerasi karyawan menyebabkan minimnya pengetahuan karyawan terhadap ilmu operasional yang sudah berkembang.

TABEL 2
REKAPITULASI ABSEN KARYAWAN 2019
HOUSE SANGKURIANG BANDUNG

BULAN	HARI KERJA	JUMLAH KARYAWAN	ABSENSI			JUMLAH	PERSENTASE
			SAKIT	IJIN	ALPHA		
JANUARI	31	25	5	3	2	10	1.29
FEBRUARI	28	25	1	25	0	26	3.71
MARET	31	25	5	41	0	46	5.94
APRIL	30	25	1	38	0	39	5.20
MEI	31	25	5	20	0	25	3.23
JUNI	30	25	2	30	1	33	4.40
JULI	31	25	4	33	0	37	4.77
AGUSTUS	31	25	1	25	1	27	3.48
SEPTEMBER	30	25	22	30	0	52	6.93
OKTOBER	31	25	4	25	0	29	3.74
NOVEMBER	30	25	1	19	0	20	2.67
DESEMBER	31	25	10	21	0	31	4.00
JUMLAH			61	310	4	375	4.11

Sumber: Manajemen House Sangkuring Bandung, 2019

Bedasarkan data tabel rekapitulasi absen karyawan House Sangkuriang Bandung pada tahun 2019 bahwa rata rata dari persentasi absen karyawan cukup terbilang tinggi yaitu mencapai 4,11 persen. Persentase absensi yang terbilang baik atau wajar adalah kurang dari 3 persen, tetapi jika persentase absensi diatas 3 sampai 10 persen dianggap tidak wajar, sehingga masalah tersebut harus diperhatikan dengan serius oleh pihak perusahaan (Mudiarta dkk, 2001)

Berikut adalah penelitian terdahulu yang membahas pentingnya suatu citra merek atau citra perusahaan terhadap karyawan, yaitu:

1. Fatimah, 2017. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan. Yang membahas tentang pengaruh dari motivasi yang diberikan terhadap komitmen organisasi karyawan di pusdiklat kemendagri Yogyakarta.
2. Setiawan, 2015. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana Di Divisi Operasi Pt. Pusri Palembang. Membahas mengenai motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
3. Darolia, dkk, 2010. *Perceived Organizational Support, Work Motivation, and Organizational Commitment as determinants of Job Performance*. Penelitian ini membahas sejauh mana dukungan organisasi dirasakan, bekerja motivasi, dan komitmen organisasi memprediksi perbedaan individu dalam pekerjaan pekerja berprestasi.
4. Meysam & Jamali, 2013. *Work Motivation and Organizational Commitment among Iranian Employees*. Penelitian ini membahas tentang Analisis faktor dan temuan menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan.

Bedasarkan latar belakang dan data temuan diatas, penulis tertarik mendalami tentang citra perusahaan dan tingkatan komitmen organisasi karyawan, maka penelitian ini berjudul:

“PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI KARYAWAN DI HOUSE SANGKURIANG BANDUNG”

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan penjelasan latar belakang yang sudah peneliti jelaskan, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang perlu di teliti lebih dalam lagi, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi kerja di House Sangkuriang Bandung?
2. Bagaimana komitmen organisasi karyawan di House Sangkuriang Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap komitmen organisasi karyawan di House Sangkuriang Bandung?

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus untuk mengukur seberapa penting motivasi kerja bagi House Sangkuriang Bandung dan seberapa tinggi komitmen organisai karyawan terhadap House Sangkuriang Bandung.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penelitian ini secara formal bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma IV, Program Studi Administrasi Hotel, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional dalam dilaksanakannya penelitian ini yaitu

- a. Untuk meneliti motivasi kerja di House Sangkuriang Bandung
- b. Untuk mengetahui komitmen organisasi karyawan di House Sangkuriang Bandung
- c. Untuk menjaga tingkat pengaruh motivasi kerja terhadap komitmen organisasi di House Sangkuriang Bandung

E. Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat dari penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan pola pikir secara logis dalam menyelesaikan suatu masalah yang terjadi pada dunia industri dan dapat memberikan saran atas permasalahan yang diangkat

2. Manfaat Teoritis

Penulis mengharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi dan dapat memberikan pengetahuan yang berguna bagi peneliti yang akan datang sesuai dengan topik yang diangkat mengenai motivasi kerja dan komitmen organisasi karyawan.

3. Manfaat Bagi Lokasi Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat khususnya bagi pihak House Sangkuriang Bandung diharapkan kedepannya dapat meningkatkan motivasi kerja yang diberikan kepada seluruh karyawan agar dapat lebih menjaga hubungan baik antara pihak manajemen dengan karyawan.