

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Era globalisasi, isu yang paling banyak berkembang adalah isu persaingan global dimana terjadi persaingan bebas yang tidak ada lagi batasannya dalam suatu wilayah atau negara tertentu. Perubahan kondisi ekonomi, serta perkembangan teknologi menyebabkan banyak perusahaan melakukan langkah restrukturisasi. Persaingan bebas ini menuntut perusahaan-perusahaan untuk terus berbenah agar tetap dapat bersaing dalam perdagangan bebas tersebut. Salah satu hal terpenting agar suatu perusahaan memiliki kemampuan bersaing yang tinggi adalah penanganan sumber daya manusia yang baik. Keadaan ini mendorong pihak manajemen perusahaan terus mengupayakan penyempurnaan berbagai sistem dalam pengelolaan sumber daya manusia secara luas yang mengarah pada tujuan organisasi. Dengan demikian agar perusahaan mampu bertahan dan bersaing dalam perdagangan bebas, perusahaan harus memanfaatkan sumber daya manusia yang handal seoptimal mungkin melalui praktek-praktek organisasional secara luwes cepat tanggap terhadap perubahan lingkungan (Portahlr, 2009).

Sumber daya utama dari sebuah organisasi adalah manusia, sehingga kemampuan dan kompetensi karyawan harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dan dikembangkan semaksimal mungkin (Wingnyowiyoto, 2002).

Pentingnya unsur manusia dalam menjalankan roda industri dan organisasi dikarenakan pekerja merupakan sumber penggerak utama baik dalam organisasi publik maupun organisasi swasta. Pekerjalah yang memainkan peran dalam menentukan kemajuan, kelancaran, keuntungan dan keberhasilan organisasi (Zulkarnain, 2011). Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penentu yang berperan penting dalam memberikan kontribusi kearah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Choil & Riani, 2003), tetapi pada kenyataannya, kualitas SDM di Indonesia sendiri menurut data dari *human development indeks* (HDI) pada tahun 2010 menempati urutan ke 108 dari 152 negara didunia.

Untuk menjadi organisasi yang efektif dan efisien, salah satu cara yang dapat dilakukan ialah dengan memastikan bahwa terdapat semangat kerja, komitmen serta kepuasan pada karyawan itu sendiri (Tella, Ayeni & Popoola, 2007). Karyawan akan memberikan apa yang ada dalam dirinya kepada organisasi, dan sebaliknya mereka juga akan menuntut supaya organisasi memberikan apa yang menjadi keinginannya. Sumbangan tersebut seperti usaha, keterampilan, loyalitas, kreativitas serta lainnya yang membuat individu tersebut menjadi sumber daya bagi organisasi. Hal tersebut membuat organisasi memberikan imbalan kepada karyawan tersebut. Imbalan dapat berupa gaji, fasilitas, status, keamanan kerja, dan sebagainya. Bagi karyawan, imbalan yang diberikan organisasi dapat memuaskan satu atau lebih kebutuhannya. Jika adanya keseimbangan antara harapan dan kenyataan, akan membuat karyawan terpuaskan dan menunjukkan hubungan yang positif dengan organisasi yang pada akhirnya mengarah pada terbentuknya komitmen (Aktami, 2008).

Begitu juga dibidang industri perhotelan yang saat ini semakin lama semakin maju seiring dengan perkembangan jaman. Didukung dengan bertambah pesatnya dunia pariwisata yang berkembang di Indonesia saat ini, industri perhotelan pun menjadi salah satu lahan bisnis yang cukup menjanjikan. Lokasi yang berdekatan dengan tempat-tempat strategis menjadi suatu nilai plus bagi hotel tersebut untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya.

Hotel XY merupakan salah satu hotel bersejarah yang ada dikota Yogyakarta. Lokasi yang strategis yaitu tepat di jantung kota Yogyakarta dan bangunan sejarahnya yang tetap dilestarikan, menjadi keunikan tersendiri bagi hotel yang masih berada dibawah naungan PT. HIN tersebut. Hotel XY yang memiliki misi untuk “*memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui pelayanan terbaik sehingga diperoleh kepuasan pelanggan*” harus mengoptimalkan sumber daya manusianya dalam melayani pelanggannya. Perusahaan dengan pelayanan terbaik kepada pelanggannya akan lebih mudah menarik minat konsumen untuk memakai jasanya. Bagi Hotel XY memperoleh atau mempertahankan konsumen adalah suatu kerja keras yang memerlukan komitmen, loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan dan organisasi, serta bertanggung jawab dan dapat bekerja sama dalam tim yang solid dalam bekerja sehari-hari. Agar dapat terciptanya kinerja karyawan yang demikian, salah satu caranya dengan meningkatkan komitmen pada karyawan. Komitmen karyawan menjadi salah satu tolak ukur perusahaan untuk terus berkembang (Markos dan Sridevi, 2010).

Dunia kerja, komitmen seseorang terhadap organisasi/perusahaan seringkali menjadi isu yang sangat penting. Hal tersebut bahkan membuat organisasi memasukan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan/posisi yang ditawarkan dalam iklan-iklan lowongan pekerjaan (Kuncoro, 2002). Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Haspari dan Sahrah (2009) bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan anggota organisasi, sebab anggota yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan berusaha menyesuaikan diri dengan segala sesuatu yang ada pada organisasi, memberikan kemampuan terbaiknya demi kemajuan organisasi, selalu berperilaku dan bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi dan ingin selalu menjadi bagian atau loyal terhadap organisasi. Komitmen karyawan yang tinggi akhirnya dapat berdampak pada peningkatan karir karyawan itu sendiri, karyawan merasa lebih puas dengan pekerjaannya, tingkat stress berkurang, performansi kerja meningkat, dan karyawan akan lebih pandai bersosialisasi (Sopiah, 2008)

Komitmen saat ini memang tidak lagi sekedar bentuk kesediaan karyawan menetap diperusahaan dalam jangka waktu yang panjang. Namun jauh lebih penting dari itu, karyawan mau memberikan yang terbaik kepada perusahaan, bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan perusahaan. Ini, tentu saja, hanya bisa terjadi jika karyawan merasa senang dan terpuaskan di perusahaan yang bersangkutan (Dewanto, 2011).

Kenyataan yang ada menunjukkan bahwa sebagian karyawan mempunyai komitmen organisasi yang rendah. Perusahaan-perusahaan Amerika menunjukkan kurangnya komitmen dan pemahaman untuk menciptakan mutu dalam pekerjaannya. Fenomena yang terjadi sehubungan dengan komitmen organisasi merupakan pertanda bahwa perusahaan tidak dapat memenuhi harapan seperti yang diinginkan karyawan. Oleh karena itu akan sulit bagi karyawan untuk mempertahankan komitmennya pada saat dihadapkan pada alternatif pekerjaan lain yang lebih menjanjikan harapan yang lebih tinggi. Rendahnya komitmen karyawan ini merupakan kerugian besar bagi perusahaan, terutama bila terjadi pada karyawan yang telah banyak dididik oleh perusahaan (Suseno & Sugiyanto 2010).

Priansa (2014) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah identifikasi rasa, keterlibatan, dan loyalitas yang ditampakan oleh karyawan terhadap organisasi yang menjadi tempatnya untuk mengabdikan dan bekerja. Komitmen organisasi karyawan ditunjukkan dalam sikap penerimaan, keyakinan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, begitu juga adanya dorongan yang kuat untuk mempertahankan dan menjadi bagian penting dari anggota organisasi demi tercapainya tujuan organisasi. Mowday (dalam Sopiah, 2008) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah keinginan anggota organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Aspek-aspek komitmen organisasi menurut Priansa (2014) yaitu identifikasi, keterlibatan sesuai peran dan tanggung jawab, serta loyalitas. Identifikasi merupakan

penerimaan tujuan organisasi yang dipercayai telah disusun demi memenuhi kebutuhan dan keinginan pribadi karyawan, penerimaan ini merupakan dasar dari komitmen organisasi. Identifikasi karyawan tampak melalui sikap menyetujui kebijaksanaan organisasi, kesamaan nilai pribadi dan nilai-nilai organisasi, serta adanya kebanggaan menjadi bagian dari organisasi. Keterlibatan sesuai peran dan tanggung jawab pekerjaan, hal ini tercermin dari usaha karyawan untuk menerima dan melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya. Karyawan bukan hanya sekedar melaksanakan tugas-tugasnya melainkan selalu berusaha melebihi standar minimal yang ditentukan oleh organisasi. Karyawan akan terdorong pula untuk melakukan pekerjaan diluar tugas dan peran yang dimilikinya apabila dibutuhkan oleh organisasi, bekerjasama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama rekan kerja. Loyalitas, merupakan evaluasi terhadap komitmen dengan adanya ikatan emosional dan keterikatan antara organisasi dengan karyawan serta keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan.

Realitanya banyak organisasi dalam perkembangannya mengalami problem yang muncul seperti, pemogokan karyawan, absensi yang tinggi, tingkat *turnover* tidak terkendali. Semua ini merupakan gejala yang muncul dan disebabkan oleh ketidakpuasan karyawan terhadap organisasi. Ini dikarenakan rendahnya komitmen kerja dari para karyawannya (Suseno & Sugiyanto 2010).

Pemogokan karyawan di Indonesia sering terjadi beberapa tahun belakangan ini, sejak tahun 2012 lalu, 2,8 juta karyawan mengancam akan melakukan mogok nasional dengan tuntutan Penghapusan sistem kerja kontrak dan *outsourcing*,

menolak upah murah, pelaksanaan jaminan kesehatan (Kompas, 2012). Sementara pada tahun berikutnya oktober 2013, 32.000 personel kepolisian dikerahkan untuk mengamankan aksi mogok nasional yang dilakukan oleh karyawan di daerah Jabodetabek dengan tuntutan Kenaikan upah minimum 50%, hapus sistem kerja *outsourcing*, jalankan BPJS kesehatan (Kompas, 2013). Pada tahun 2015, 1.300 hingga 1.500 karyawan melakukan aksi *longmarch* menuju kantor Pemerintah Kota Bekasi, karyawan menuntut pencabutan Peraturan Pemerintah Nomor 78 tahun 2015 tentang pengupahan yang tidak berpihak kepada karyawan (Kompas, 2015). Hari kedua mogok nasional karyawan, Jumat (1/11), di kawasan industri Kabupaten Bekasi, Jawa Barat terpantau relatif kondusif. Diperkirakan sedikitnya ada sekitar 50.000 buruh se-Kabupaten Bekasi berkumpul di satu titik yakni persimpangan EJIP, Cikarang Selatan. Persimpangan ini menjadi "lautan" para buruh Bekasi melakukan aksi mogok nasional (Berita Satu, 2013).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyu dkk (2014) mengenai perbedaan komitmen organisasi karyawan kontrak dan karyawan tetap menunjukkan bahwa komitmen organisasi karyawan kontrak lebih rendah dari pada komitmen organisasi karyawan tetap sebesar ( $36,36 < 36,46$ ). Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifin (2014) mengatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara komitmen organisasi karyawan tetap dengan komitmen organisasi karyawan kontrak dengan nilai signifikansi sebesar  $p = 0,000$  atau lebih kecil dari  $p = 0,050$ . Penelitian yang dilakukan oleh Arendra (2008) menemukan perbedaan yang signifikan antara

komitmen organisasi karyawan tetap dan karyawan kontrak, dimana karyawan tetap memiliki komitmen yang tinggi dibandingkan dengan karyawan kontrak.

Selain dari data diatas, dari hasil wawancara dengan 10 orang karyawan kontrak di Hotel XY Yogyakarta yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 14-16 Maret 2017 didapatkan informasi bahwa 5 dari 10 karyawan tersebut mengatakan keinginannya untuk pindah kerja ditempat lain karena merasa tidak nyaman dan tidak adanya kejelasan karier karyawan kontrak ditempatnya bekerja, juga 5 orang karyawan tersebut tidak terlalu bangga bekerja ditempat tersebut, dalam bekerja karyawan merasa tidak bersemangat dan mengeluh ketika diberikan pekerjaan yang berat. Sementara dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada bagian HRD Hotel XY Yogyakarta didapatkan informasi bahwa masih ada karyawan yang melakukan pelanggaran berupa datang terlambat dan ganti *shift* kerja tanpa sepengetahuan pimpinan.

Setiap orang yang bekerja di suatu perusahaan atau organisasi, harus mempunyai komitmen dalam bekerja karena apabila suatu perusahaan karyawannya tidak mempunyai suatu komitmen dalam bekerja, maka tujuan dari perusahaan atau organisasi tersebut tidak akan tercapai. Namun terkadang suatu perusahaan atau organisasi kurang memperhatikan komitmen yang ada terhadap karyawannya, sehingga berdampak pada penurunan kinerja terhadap karyawan ataupun loyalitas karyawan menjadi berkurang. Komitmen pada setiap karyawan sangat penting karena dengan suatu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan karyawan yang tidak mempunyai

komitmen. Biasanya karyawan yang memiliki suatu komitmen, akan bekerja secara optimal sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya untuk pekerjaannya, sehingga apa yang sudah dikerjakannya sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan (Yeni, 2013)

Karyawan dengan komitmen yang tinggi terhadap organisasi sangat penting untuk dimiliki oleh sebuah organisasi karena tanpa adanya komitmen pada organisasi yang kuat, organisasi tersebut tidak akan berjalan dengan maksimal. Selain itu, komitmen karyawan yang tinggi akan membuat karyawan tersebut lebih stabil dan produktif dalam bekerja sehingga pada akhirnya akan lebih membawa keuntungan bagi organisasi (Greenberg & Baron dalam Sopiha 2008). Sebaliknya komitmen yang rendah akan menyebabkan kesulitan pada organisasi, karyawan tidak akan memberikan yang terbaik kepada organisasi dan dapat dengan mudah keluar dari organisasi (Teresia & Suyasa, 2008).

Hal-hal yang dilakukan oleh organisasi juga berpengaruh penting terhadap komitmen karyawan, yang pada akhirnya mempengaruhi keputusannya untuk bergabung dan memajukan organisasinya atau memilih tempat kerja yang lain yang lebih menjanjikan. Maka suatu perusahaan harus dapat meningkatkan komitmen karyawannya (Sjabadhyni, Graitto & Wutun, 2001).

Ada banyak hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan komitmen organisasi karyawan, salah satunya ialah dengan mengkaji ulang hal-hal yang berhubungan dengan apa yang telah mereka dapatkan dari tempat kerja, seperti bagaimana kepuasan akan pembayaran, bagaimana lingkungan kerja, budaya

organisasi, sikap atasan dan pengawasan yang ada, hubungan dengan sesama rekan kerja (Armansyah, 2002). Serta kepuasan kerja dan kohesivitas kelompok (Oktaviansyah, 2008). Komitmen karyawan terhadap organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor diatas tetapi juga oleh faktor-faktor lain, antara lain adalah persepsi dukungan organisasi terhadap dirinya (Eisenberger al. 1986).

Salah satu hal yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan adalah dukungan organisasi hal ini merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh karyawan yang biasa disebut dengan persepsi dukungan organisasi, hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Rhoades (2001) yang menggunakan sampel karyawan dari berbagai organisasi. Dari penelitian ini ditemukan bahwa karyawan yang merasa bahwa dirinya mendapatkan dukungan dari organisasi akan memiliki rasa kebermaknaan dalam diri karyawan tersebut. Hal inilah yang akan meningkatkan komitmen pada diri karyawan. Komitmen inilah yang pada akhirnya akan mendorong karyawan untuk berusaha membantu organisasi mencapai tujuannya, dan meningkatkan harapan bahwa performa kerja akan diperhatikan dan dihargai oleh organisasi.

Persepsi dukungan organisasi didefinisikan sebagai pandangan karyawan mengenai sejauhmana organisasi memberi dukungan pada karyawan dan sejauhmana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan pada saat dibutuhkan (Pack, 2005). Menurut Eisenberger dan Rhoades (2002) persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauhmana organisasi menilai kontribusi karyawan dan peduli pada kesejahteraan karyawan. Jika karyawan menganggap

bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi kedalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Menyatunya keanggotaan dalam organisasi dengan identitas diri karyawan, maka karyawan tersebut akan merasa menjadi bagian dari organisasi dan merasa bertanggungjawab untuk berkontribusi dan memberikan performansi terbaiknya pada organisasi/perusahaan.

Aspek persepsi dukungan organisasi yang digunakan oleh Eisenberger dkk. (1986) berdasarkan item dalam *survey of perceived organizational support*, meliputi : Peduli dengan kesejahteraan karyawan, aspek ini menggambarkan bagaimana suatu organisasi menunjukkan kepeduliannya terhadap kesejahteraan karyawan. Respon terhadap kesulitan karyawan, aspek ini menggambarkan kepedulian organisasi terhadap karyawan dengan memberikan bantuan kepada karyawannya ketika karyawan mengalami kesulitan. Peduli dengan performa kerja karyawan, aspek ini menggambarkan kepedulian organisasi kepada karyawan dengan menghargai setiap usaha yang dilakukan oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Respon terhadap ide dan pendapat karyawan, aspek ini menggambarkan kepedulian organisasi terhadap setiap ide atau gagasan, pendapat, serta masukan yang diberikan oleh karyawan. Hal ini berkaitan dengan tanggapan positif atau negatif yang akan diberikan organisasi kepada karyawan.

Karyawan yang merasa diperhatikan oleh organisasi terkait dengan kesejahteraan dan kesehatannya serta terpenuhi kebutuhannya akan memberikan

kontribusi secara maksimal dalam bentuk waktu, tenaga dan usaha kepada perusahaan, namun sebaliknya apa bila karyawan merasa kebutuhannya tidak terpenuhi dan merasa tidak diperhatikan oleh organisasi maka karyawan tidak akan memiliki rasa keterikatan terhadap tempatnya bekerja yang pada akhirnya akan menyebabkan karyawan tersebut tidak memiliki keterlibatan terhadap pekerjaan dan organisasi (Eisenberger dan Rhoades,2002)

Dari uraian diatas maka dapat ditarik rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah ada hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan komitmen organisasi karyawan?

## **B. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan komitmen organisasi karyawan karyawan Hotel XY Yogyakarta.

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu dengan melihat hasil yang nantinya bermanfaat baik dari segi teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi organisasi/perusahaan tentang pentingnya komitmen organisasi pegawai buat kemajuan organisasi atau perusahaan, dan memberikan sumbangan bagi penelitian dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi cara untuk memecahkan masalah bagi organisasi atau perusahaan dalam proses meningkatkan komitmen organisasi karyawan