

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap bisnis ingin para pekerjanya berkinerja baik karena peningkatan kinerja adalah hasil dari memiliki pekerja yang berkinerja tinggi. Prestasi kerja yang memenuhi standar perusahaan akan menghasilkan kinerja yang baik, dan karena bakat merupakan komponen penting, upaya yang lebih besar harus dilakukan untuk mengembangkan bakat dalam angkatan kerja. Mencapai tujuan organisasi tidak hanya membutuhkan mesin modern, ruangan yang dilengkapi perabotan lengkap, dan infrastruktur, namun juga pekerja yang sangat terampil.

Untuk mencapai keberhasilan tersebut, maka SDM dalam perusahaan perlu adanya pengelolaan untuk menciptakan keseimbangan di tempat kerja pemimpin perusahaan dengan persyaratan karyawan dalam tuntunan motivasi untuk kepuasan karyawan. Akan tetapi dalam pengelolaan SDM bukan perkara yang mudah untuk menjalankan.

Untuk aktivitas organisasi yang efektif, sarana dan prasarana harus meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, agar bisnis dapat terus meningkatkan kinerjanya, mereka harus terus fokus pada kebahagiaan karyawan. Kinerja yang lebih baik diantisipasi jika karyawan semakin puas. Sikap emosional seorang karyawan terhadap pekerjaannya menentukan tingkat kepuasan kerjanya. Kepuasan kerja merupakan ukuran sikap seseorang mengenai tempat kerjanya.

Crowne Plaza Jakarta merupakan anak dari perusahaan Intercontinental Hotel Group (IHG) yang berkantor pusat di Buckinghamshire, Inggris. Crowne Plaza Jakarta memiliki 4 restoran, 19 lantai dan 357 kamar dan menjadikannya salah satu hotel bintang 5 di daerah Jakarta Selatan. Pada sektor pariwisata, Jakarta merupakan tempat tujuan wisata yang diminati oleh wisatawan mancanegara dan domestik sehingga memberikan peluang usaha bagi para investor dalam bidang pariwisata, salah satunya adalah hotel. Namun dampak pandemi virus Covid-19 menghantam hampir segala bisnis, tidak terkecuali bisnis perhotelan, hal ini membuat perhotelan dalam kondisi parah. Bahkan beredar kabar sejumlah hotel berbintang di wilayah DKI Jakarta dijual di situs-situs jual beli online.

Komitmen organisasi Menurut Sutrisno (2019 : 292), komitmen organisasi mencakup “(1) keinginan yang kuat untuk menjadi bagian dari suatu kelompok, (2) motivasi yang tinggi untuk bekerja bagi organisasi, dan (3) keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.”. Fakta empiris yang dilihat dari penelitian Pujiastutik dan Suwaji (2020:69) memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara komitmen

organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini menunjukkan komitmen organisasi dan kepuasan kerja adalah dua konsep yang saling berhubungan dan memiliki pengaruh signifikan satu sama lain.

Iklim organisasi menurut Wirawan (2019:122) menyatakan bahwa “Iklim organisasi adalah persepsi para anggota organisasi (individu dan kelompok) dan mereka yang berhubungan secara teratur dengan organisasi tentang apa yang secara rutin ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan lingkungannya. anggotanya, yang pada gilirannya menentukan kinerja organisasi.”

Fakta empiris yang dilihat dari penelitian Robbins, (2008:77) bahwa pegawai yang puas dalam pekerjaannya cenderung akan memberikan respon positifnya terhadap organisasi, begitu pula sebaliknya pegawai yang tidak puas dalam pekerjaannya akan cenderung memberikan respon yang tidak baik terhadap pekerjaannya, maka oleh karena itulah kepuasan kerja pegawai harus menjadi perhatian utama manajemen dalam suatu organisasi.

Remunerasi menurut Syamsuri dan Siregar (2021: 98) bahwa remunerasi adalah kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sebagai imbalan atas kinerja memuaskan mereka, yang membantu perusahaan mencapai tujuannya. Salah satu jenis gaji yang diberikan agen kepada stafnya adalah komisi.

Fakta empiris yang dilihat dari penelitian Rivai, dkk (2014:12) menjelaskan seseorang dapat bertindak sesuatu (dalam upaya mencapai tujuan maupun memenuhi tanggung jawab) cenderung karena harapan hasil yang akan didapatkan. Penjelasan pernyataan tersebut menerangkan bahwa sifat dasar dari pegawai bekerja (melakukan sesuatu) tidak lain karena memiliki harapan untuk memperoleh balasan yang dapat berupa remunerasi sehingga ketika kebutuhan dan harapan pegawai terpenuhi maka tercapailah kepuasan kerja.

Berdasarkan data observasi awal, dengan menyebarkan pra survei terhadap 21 karyawan tetap mengenai komitmen organisasi, iklim organisasi, remunerasi, dan kepuasan kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Jakarta, dapat dipahami dengan tabel yang sudah diolah pada gambar 1.1 di bawah ini :

**Tabel 1. 1 Pra Survei Kepuasan Kerja (Y)
Hotel Crowne Plaza Jakarta**

Kepuasan Kerja				
No	Pertanyaan	Total Responden	Total Jawaban	Rata-Rata Jawaban
1	Besar dan jenis tunjangan yang diterima sudah sesuai	21	45	2,14
2	Pimpinan mengawasi dan mengevaluasi karyawan setiap bulan	21	59	2,81
3	Keadilan pimpinan terhadap karyawan	21	51	2,43
4	Gaji saya sesuai dengan tanggung jawab yang saya pikul	21	48	2,29
5	Perusahaan memberikan gaji sesuai dengan kinerja saya	21	43	2,05
	Rata-Rata	21	49,20	2,34

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara (2022)

Hasil pra survei dari 21 orang responden tentang kepuasan kerja diketahui sebanyak 21 orang dengan rata-rata sebesar 2,34, jadi dari data tersebut dapat di simpulkan komitmen organisasi pada karyawan hotel crowne plaza memiliki ketidak puasan sebesar 2,34. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunlu et al (dalam Taurisa dkk, 2012:12) juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi komitmen organisasi, dimana ketika kepuasan kerja seseorang meningkat maka pada saat itu pula komitmen organisasi mereka akan meningkat juga. Namun apabila dalam lingkungan kerja seorang karyawan tidak mendapatkan yang diharapkan maka dipastikan komitmen karyawan tersebut rendah.

Menurut Sutrisno (2019 : 292), komitmen organisasi mencakup “(1) keinginan yang kuat untuk menjadi bagian dari suatu kelompok, (2) motivasi yang tinggi untuk bekerja bagi organisasi, dan (3) keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.”. Selain itu peneliti juga melakukan prasurvei kepada 21 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Pra Survei Komitmen Organisasi (X1)**Hotel Crowne Plaza Jakarta**

Komitmen Organisasi				
No	Pertanyaan	Total Responden	Total Jawaban	Rata-Rata Jawaban
1	Saya akan menghabiskan sisa karir di perusahaan ini	21	58	2,76
2	Sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilanyang bagus seperti pekerjaan saya sekarang	21	60	2,86
3	Saya merasa perusahaan ini telah banyak berjasa bagi hidup saya.	21	63	3,00
Rata-Rata		21	60,33	2,87

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara (2022)

Hasil pra survei dari 21 orang responden tentang komitmen organisasi diketahui sebanyak 21 orang dengan rata-rata sebesar 2,87, jadi dari data tersebut dapat di simpulkan komitmen organisasi pada karyawan hotel crowne plaza memiliki ketidak puasan sebesar 2,87. Menurut Teresia , Suyasa dan Zulkarnain,(2013:44) komitmen yang rendah akan menyebabkan kesulitan pada organisasi, karyawan tidak akan memberikan yang terbaik kepada organisasi dan dapat dengan mudah keluar dari organisasi. Pujiastutik dan Suwaji (2020:69) memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini menunjukkan komitmen organisasi dan kepuasan kerja adalah dua konsep yang saling berhubungan dan memiliki pengaruh signifikan satu sama lain. Selain itu peneliti juga melakukan prasurevei kepada 21 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.3 Pra Survei Iklim Organisasi (X2)**Hotel Crowne Plaza Jakarta**

Iklim Organisasi				
No	Pertanyaan	Total Responden	Total Jawaban	Rata-Rata Jawaban
1	Pekerjaan saya di perusahaan ini didefinisikan secara jelas dan Tersruktur	21	64	3,05
2	Saya mengetahui dengan jelas siapa yang memiliki kewenangan secara formal untuk mengambil keputusan.	21	61	2,90
3	Saya tidak merasa ditekan dalam memperbaiki kinerja baik individu maupun kelompok	21	64	3,05
4	Pekerjaan saya di perusahaan ini memiliki standar kinerja yang tinggi.	21	68	3,24
	Rata-Rata	21	64,33	3,06

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara (2022)

Hasil pra survei dari 21 orang responden tentang iklim organisasi diketahui sebanyak 21 orang dengan rata-rata sebesar 3,06, jadi dari data tersebut dapat di simpulkan iklim organisasi pada karyawan hotel crowne plaza memiliki ketidak puasan sebesar 3,06. Menurut Robbins, (2008:77) bahwa pegawai yang puas dalam pekerjaannya cenderung akan memberikan respon positifnya terhadap organisasi, begitu pula sebaliknya pegawai yang tidak puas dalam pekerjaannya akan cenderung memberikan respon yang tidak baik terhadap pekerjaannya, maka oleh karena itulah kepuasan kerja pegawai harus menjadi perhatian utama manajemen dalam suatu organisasi. Selain itu peneliti juga melakukan prasurvei kepada 21 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.4 Pra Survei Remunerasi (X3)**Hotel Crowne Plaza Jakarta**

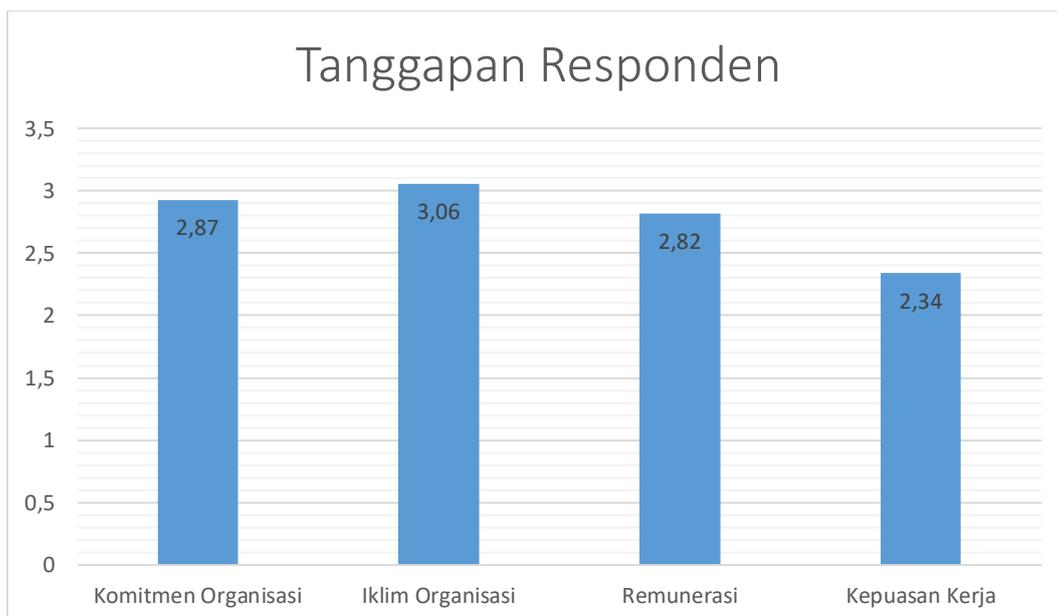
Remunerasi				
No	Pertanyaan	Total Responden	Total Jawaban	Rata-Rata Jawaban
1	Apakah kebijakan gaji telah memadai	21	54	2,57
2	Apakah perusahaan selalu tepat waktu membayarkan gaji	21	60	2,86
3	Apakah perusahaan memberikan imbalan langsung kepada karyawan atas prestasi kerjanya yang mencapai atau melebihi target yang telah ditentukan	21	65	3,10
4	Apakah insentif yang diberikan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan	21	59	2,81
5	Apakah benefit yang diberikan perusahaan sudah memadai	21	58	2,76
	Rata-Rata	21	59,20	2,82

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara (2022)

Hasil pra survey dari 21 orang responden tentang remunerasi diketahui sebanyak 21 orang dengan rata-rata sebesar 2,82, jadi dari data tersebut dapat di simpulkan remunerasi pada karyawan hotel crowne plaza memiliki ketidak puasan sebesar 2,82.

Rivai, dkk (2014:12) menjelaskan seseorang dapat bertindak sesuatu (dalam upaya mencapai tujuan maupun memenuhi tanggung jawab) cenderung karena harapan hasil yang akan didapatkan. Penjelasan pernyataan tersebut menerangkan bahwa sifat dasar dari pegawai bekerja (melakukan sesuatu) tidak lain karena memiliki harapan untuk memperoleh balasan yang dapat berupa remunerasi sehingga ketika kebutuhan dan harapan pegawai terpenuhi maka tercapailah kepuasan kerja.

Berdasarkan data observasi awal, dengan menyebarkan kuesioner terhadap 21 karyawan tetap mengenai komitmen organisasi, iklim organisasi, remunerasi, dan kepuasan kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Jakarta, dapat dipahami dengan diagram yang sudah diolah pada gambar 1.1 di bawah ini :



Sumber: Data diolah peneliti 2022

Gambar 1.5 Grafik Tanggapan Responden Pra Survei

Berdasarkan grafik penelitian awal yang dilakukan oleh penulis dengan cara menyebar prakuesioner kepada 21 karyawan tetap di Hotel Crowne Plaza Jakarta dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang diinterpretasikan dari grafik 1.5 bahwa untuk variabel komitmen organisasi sebesar 2,87 artinya tergolong tinggi berarti karyawan di Hotel Crowne Plaza Jakarta memiliki komitmen organisasi yang baik dan mendukung. Nilai rata-rata pada variabel iklim organisasi sebesar 3,06 iklim organisasi tergolong tinggi yang artinya karyawan Hotel Crowne Plaza Jakarta setuju perusahaan memiliki iklim organisasi yang baik. Kemudian nilai rata-rata pada variabel remunerasi sebesar 2,82 artinya tergolong tinggi berarti karyawan di Hotel Crowne Plaza Jakarta setuju remunerasi berjalan dengan baik. Sedangkan nilai rata-rata pada variabel kepuasan kerja sebesar 2,34 artinya kepuasan kerja karyawan tergolong rendah berarti kerpuasan kerja karyawan di Hotel Crowne Plaza Jakarta kurang optimal.

Dari fenomena diatas mengenai karyawan di Hotel Crowne Plaza Jakarta, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi, Iklim Organisasi dan Remunerasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Crowne Plaza Jakarta”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang belakang masalah tersebut diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini :

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Crowne Plaza Jakarta?
2. Apakah iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Crowne Plaza Jakarta?
3. Apakah remunerasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Jakarta?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Crowne Plaza Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Crowne Plaza Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh remunerasi terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Jakarta.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya informasi dan menambah keilmuan pada bidang Sumber Daya Manusia khususnya yang terkait dengan komitmen organisasi, iklim organisasi, dan remunerasi agar dapat memahami pengaruhnya terhadap kepuasan karyawan khususnya dalam suatu perusahaan. Disamping itu penelitian ini diharapkan bisa dijadikan rujukan untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna sebagai masukan dan pertimbangan untuk memahami hubungan antara komitmen organisasi, iklim organisasi, dan remunerasi terhadap kepuasan karyawan.

b. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan produktivitas karyawan, mengurangi pergantian karyawan, dan meningkatkan kehadiran, meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja karyawan, mengurangi stres karyawan dan mengurangi serikat pekerja.

1.4 Ruang Lingkup Dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan pemaparan maka ruang lingkup dan pembatasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Komitmen organisasi karyawan pada Hotel Crowne Plaza Jakarta tinggi namun tingkat kepuasan kerja belum optimal.
2. Iklim organisasi tinggi namun kepuasan kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Jakarta kurang optimal.
3. Remunerasi pada Hotel Crowne Plaza Jakarta sudah tinggi namun tingkat kepuasan kerja karyawan belum optimal.

1.5 Sistematika Pelaporan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas tentang konteks, isu-isu yang timbul, pengidentifikasian masalah, tujuan dan keuntungan penelitian, serta struktur penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menawarkan pembenaran teoretis untuk memahami ide-ide mendasar yang relevan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini dan akan berfungsi sebagai peta jalan untuk analisis masalah. Makna dan konsep variabel komitmen organisasi, iklim organisasi, penghargaan, dan kepuasan kerja karyawan, serta kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan penelitian sebelumnya, merupakan beberapa teori yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN

Populasi dan sampel penelitian, metodologi pengambilan sampel, model penelitian, deskripsi data responden, data variabel komitmen organisasi, data variabel iklim organisasi, data variabel kompensasi, data variabel kepuasan kerja karyawan, dan data variabel kepuasan kerja karyawan semuanya dimasukkan dalam bab ini. Hasil dan diskusi statistik.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uraian data penelitian disajikan pada bab ini, berikut uraian mengenai temuan penelitian, data responden, data variabel komitmen organisasi, data variabel iklim organisasi, data variabel kompensasi, data variabel kepuasan kerja pegawai, serta uraian dan pembahasan mengenai temuan analisis statistik.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mencakup rekomendasi-rekomendasi yang diperkirakan akan disetujui dan bermanfaat bagi bisnis, beserta kesimpulan yang diperoleh dari kajian dan diskusi.