

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring makin meningkatnya pertumbuhan ekonomi akhir-akhir ini di Indonesia hal ini tentunya berdampak positif terhadap makin tingginya peningkatan jumlah perusahaan-perusahaan atau kegiatan bisnis baru khususnya yang bergerak di pelayanan jasa perhotelan, bisnis perhotelan dan restoran diperkirakan masih cerah di Tahun 2011 atau berbanding lurus dengan pertumbuhan ekonomi Indonesia yang mencapai $> 5\%$. Bisnis hotel dan restoran di Indonesia masih 46,67% sehingga pertumbuhan bisnis hotel masih bisa terus berkembang. Khusus untuk Provinsi Lampung sendiri tercatat 3 buah hotel berbintang baru muncul dalam kurun waktu 2005-2015 yang menggambarkan adanya kemampuan daya beli masyarakat yang baik. Hal ini tentunya menyebabkan makin kompetitifnya produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan khususnya di bidang jasa perhotelan. Pelayanan jasa yang memiliki kualitas yang baik dan mampu memuaskan konsumen tentunya tidak terlepas dari pemanfaatan fasilitas-fasilitas terbaik, proses pemasaran yang baik, pendayagunaan manajemen mutu terpadu, serta sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya.

Sumber daya manusia terkadang dikesampingkan perannya sehingga timbul isu-isu yang berkembang bahwa SDM hanya sekelompok pekerja sama halnya dengan mesin pabrik tanpa harus dipertimbangkan unsur sosial yang ada dalam Hasibuan (2008: 10). Menurut Hasibuan (2008: 9) persepsi ini dapat dipastikan salah karena sekarang sumber daya manusia dalam hal ini karyawan adalah aset perusahaan serta partner strategis yang memiliki posisi yang penting dalam suatu organisasi bisnis, mereka memiliki pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang berbeda oleh sebab itu hal ini harus dipertimbangkan oleh pihak manajemen perusahaan. Perusahaan harus mampu memperlakukan dan memberdayakan mereka secara baik. Memperlakukan dan memberdayakan karyawan tentunya tidak terlepas dari kemampuan perusahaan memahami nilai psikologis karyawan terhadap perusahaannya.

Memberdayakan karyawan adalah hal yang cukup sulit dan kompleks. Karyawan tidak bisa diberdayakan sepenuhnya seperti mengoperasikan mesin, sistem komputer dan peralatan berteknologi tinggi. Oleh sebab itu, pemberdayaan karyawan tidak hanya berdasarkan pentingnya efektifitas dan efesiensinya dalam bekerja, tetapi harus juga mengakui pentingnya nilai karyawan sebagai individu. Hal ini bisa tercapai melalui pembentukan lingkungan kerja yang mendukung karyawan dalam bekerja. Lingkungan organisasi memiliki peran sentral dalam memajukan suatu organisasi. Suatu lingkungan kerja yang dirasa dan dipersepsikan nyaman dan aman oleh seorang karyawan mampu mendorong karyawan untuk melaksanakan tanggung jawabnya dan berdampak terhadap kepuasan kerja karyawan.

Ketika seorang karyawan memandang Lingkungan kerja dimana karyawan bekerja atau iklim organisasinya dirasa sesuai dengan harapan dari karyawan tersebut maka karyawan tersebut akan merasakan ketenangan dalam bekerja.

Iklim organisasi adalah seperangkat unsur dari lingkungan kerja yang dipersepsikan secara langsung atau tidak langsung oleh para karyawan yang bekerja dalam lingkungan ini dan diasumsikan menjadi kekuatan utama dalam mempengaruhi perilaku kerja, “David (2010: 3)”

Berdasarkan Davis (2001: 24) iklim organisasi adalah suatu lingkungan yang dibentuk manusia dalam suatu pekerjaan yang didalamnya iklim organisasi mampu menumbuhkan semangat, produktifitas kerja, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan. Iklim organisasi mempengaruhi hal ini dengan membentuk ekspektasi karyawan atas apa yang telah dilakukan. Karyawan tentunya akan mengharapkan balas imbalan, kepuasan atas dasar sudut pandang mereka terhadap iklim organisasi.

Davis (2001: 25) memandang bahwa iklim organisasi merupakan lingkungan manusia di dalam mana para pegawai melakukan pekerjaannya. Kita tidak dapat melihat atau menyentuh iklim, tetapi ia ada. Seperti udara dalam ruangan, ia mengitari dan mempengaruhi segala hal yang terjadi dalam suatu organisasi.

Lingkungan kerja yang dinilai mendukung dan kondusif oleh seorang karyawan dalam bekerja mengakibatkan makin tinggi kinerja yang dihasilkannya. Para karyawan yang merasa bahwa iklim organisasi menyenangkan akan merasakan kenyamanan dalam bekerja serta termotifasi

untuk memperbaiki kinerjanya. Unsur khas yang membentuk iklim organisasi menurut Davis (2001: 25) dalam David (2010: 3) iklim organisasi terdiri dari indikator sebagai berikut:

1. Kualitas Kepemimpinan

Adalah kemampuan untuk mempengaruhi, menggerakkan, dan mengarahkan suatu tindakan pada diri seseorang atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu yang dipraktikkan oleh pimpinan terhadap karyawannya.

2. Komunikasi

Adalah proses transfer informasi serta pemahamannya dari komunikasi ke atas, ke bawah, dan kesamping dalam suatu organisasi.

3. Kepercayaan

Adalah suatu kepercayaan yang diberikan pimpinan kepada karyawannya atau bawahannya dalam menjalankan pekerjaan di perusahaan tersebut.

4. Tanggung Jawab

Adalah sikap yang pada pimpinan dan karyawannya terhadap kepemilikan perusahaan.

5. Imbalan yang adil

Adalah upah yang diberikan pada karyawan sesuai dengan pengharapan mereka yaitu pekerjaan yang dihasilkan, keterampilan, dan standar pengupahan komunitas.

Setiap perusahaan maupun organisasi bisnis tentunya berusaha menciptakan iklim organisasi yang baik, iklim organisasi yang sehat tentunya akan berpengaruh terhadap produktifitas dari suatu perusahaan atau organisasi bisnis, makin baik iklim organisasi yang terbentuk maka berdampak positif terhadap produktifitas dari perusahaan tersebut. Hal ini menjadikan iklim organisasi sebagai nilai yang cukup fundamental dan mendapatkan perhatian yang cukup besar bagi perusahaan sehingga isu terkait iklim organisasi perlu didalami dan dikaji kembali guna meningkatkan kemampuan dari suatu perusahaan memberdayakan karyawannya secara baik.

Hotel Grande Bandar Lampung adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Hotel Grande Bandar Lampung memiliki tujuan yang secara jelas berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan berusaha memuaskan konsumen dengan memberikan pelayanan jasa yang prima serta dengan harga yang terjangkau bagi semua kalangan. Hotel Grande Bandar Lampung menyadari betapa pentingnya penciptaan iklim organisasi yang kondusif guna mencapai tujuan tersebut, tetapi terdapat hal-hal yang masih menjadi masalah dan kendala yang dihadapi Hotel Grande Bandar Lampung dalam usahanya untuk menciptakan iklim organisasi yang kondusif yakni imbalance yang dirasa kurang adil. Ketidaksesuain antara harapan akan imbalan yang diharapkan dengan tugas-tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan tentunya mengakibatkan karyawan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja yang dikuatirkan mengakibatkan penurunan kinerja dari seorang karyawan tersebut.

Mengenai jumlah karyawan beserta tingkat pendidikannya dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan di Hotel Grande Tahun 2015

NO	Tingkat Pendidikan	Orang
1	Sarjana	4
2	D3 Perhotelan	6
3	SMK Perhotelan	9
4	SMA	12
5	SMP	2
	Jumlah	33

Sumber : Hotel Grande, Tahun 2015

Tabel 1 menjelaskan jumlah dari karyawan Hotel Grande dan latar belakang tingkat pendidikan yang berbeda-beda baik yang rendah maupun yang tinggi yang dicapai oleh karyawan Hotel Grande. Karyawan yang memiliki tingkat pendidikan yang baik dan sesuai dengan bidang kerja karyawan tersebut maka akan menciptakan karyawan yang mampu mengimplementasikan perintah dari atasannya guna mencapai tujuan dari perusahaan.

Jumlah karyawan berdasarkan kualifikasi pekerjaan di Hotel Grande tahun 2015 sebanyak 33 orang dari 17 macam bidang pekerjaan, dapat dilihat dari Tabel 2 Berikut ini.

Tabel 2. Jumlah Karyawan Berdasarkan Kualifikasi Pekerjaan Hotel Grande Tahun 2015

NO	Bidang Pekerjaan	Jumlah Karyawan
1	<i>Direksi/Owner</i>	1
2	<i>Manager</i>	1
3	<i>Ass.Manager</i>	1
4	<i>Cost Control</i>	1
5	<i>Accounting</i>	1
6	<i>Spv.Front Office</i>	1
7	<i>Spv.Food & Beverage</i>	1
8	<i>Spv.House Keeping</i>	1
9	<i>Spv.Engginering</i>	1
10	<i>Engginering</i>	2
11	<i>Resepionist</i>	4
12	<i>Bill Boy</i>	2
13	<i>Room Boy</i>	6
14	<i>Laundry</i>	2
15	<i>Waiter</i>	3
16	<i>Cook</i>	2
17	<i>Security</i>	3
Jumlah		33

Sumber : Hotel Grande, Tahun 2015

Tabel 2 menjelaskan jumlah karyawan Hotel Grande berdasarkan kualifikasi pekerjaan. Kesesuaian antara kualifikasi pekerjaan terhadap kinerja seorang karyawan memiliki hubungan yang sangat erat. Karyawan yang merasa sesuai antara kemampuan dan pekerjaan yang diberikan pemimpin tentunya akan meningkatkan kepuasan kerja seorang karyawan.

Persepsi karyawan terhadap iklim organisasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Iklim organisasi memberikan suatu lingkungan kerja yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi orang-orang dalam organisasi dimana hal ini selanjutnya mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam Handoko (2001: 194). Perasaan menyenangkan seorang karyawan terhadap apa yang dikerjakan tentunya berdampak terhadap kepuasan kerja karyawan itu sendiri. Hal itu juga yang mendasari perusahaan berusaha maksimal untuk

menciptakan iklim organisasi yang sehat. Suatu organisasi dapat dikatakan berhasil dalam memberdayakan karyawannya apabila karyawan tersebut merasakan kepuasan kerja yang tinggi.

Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka, Handoko (2001: 193)

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya biasanya mereka bekerja lebih keras dan lebih baik dibanding dengan karyawan yang mengalami stress yang disebabkan dengan kondisi kerja yang tidak kondusif. Kepuasan kerja dan sikap karyawan merupakan suatu hal yang penting dalam menentukan perilaku dan respon terhadap pekerjaan dan melalui perilaku tersebut organisasi yang efektif dapat tercapai. Sebaliknya, kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda organisasi yang dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil manajemen perilaku yang efektif. Oleh karena itu, kepuasan kerja menjadi perhatian yang serius bagi perusahaan yang ingin meningkatkan produktifitas dari perusahaannya.

kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Pegawai yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada akhirnya akan mengalami frustrasi. Pegawai yang seperti ini cenderung akan melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosi yang kurang stabil, tingkat absensi yang tinggi dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Kepuasan kerja terdiri dari indikator, Robbins (2001: 192) sebagai berikut :

1. Pekerjaan yang secara mental menantang
 Adalah suatu pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk menggunakan kebebasan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas.
2. Gajaran yang pantas
 Adalah sistem upah yang diberikan secara adil yang dirasakan dari pembayaran tersebut dan kebijakan promosi yang dinilai seadil dengan pengharapan.
3. Kondisi yang mendukung
 Adalah lingkungan kerja yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan kenyamanan tugas.
4. Rekan kerja yang mendukung
 Adalah sampai sejauh mana rekan kerja bisa bersahabat, kompeten, dan mendukung.
5. Kesesuaian kepribadian pekerjaan
 Adalah kecocokan yang tinggi antara seorang karyawan dan pekerjaan yang menghasilkan seorang individu terpuaskan.
 Salah satu strategi yang diusahakan oleh perusahaan untuk menciptakan kepuasan kerja yang tinggi bagi karyawan perusahaan adalah menciptakan iklim organisasi yang kondusif. Kualitas pemimpin tentunya memiliki andil yang besar terhadap proses penciptaan iklim organisasi yang sehat, proses pengambilan keputusan dan kebijakan yang sifatnya partisipatif sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja dari seorang

karyawan. Setiap tindakan yang dilakukan pemimpin secara keseluruhan berdampak terhadap iklim organisasi dimana iklim organisasi dibentuk dari cara pemimpin dalam melaksanakan tindakannya sehingga iklim organisasi yang tepat, harmonis, nyaman, dan sesuai dengan persepsi dari seorang karyawan dapat terwujud yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja dalam pekerjaan ialah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik, Hasibuan (2008: 202). Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting. Salah satu tolak ukur yang menentukan seorang karyawan merasa puas atau tidak terhadap apa yang karyawan kerjakan adalah tingkat absensi. Tingkat absensi yang tinggi menggambarkan ketidakpuasan karyawan sedangkan tingkat absensi yang rendah menggambarkan bahwa karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya. Karyawan yang merasa tidak puas akan cenderung untuk tidak bersemangat dalam bekerja, sehingga karyawan enggan beraktifitas kerja seperti karyawan-karyawan yang lain.

Tabel 3. Tingkat Absensi Karyawan pada Hotel Grande Tahun 2015

Bulan	Hari Kerja	J.Karyawan	JWK	J.Absensi	Tingkat Absensi	W.K.E
Januari	27	33	891	5	0,005	886
Februari	24	33	792	10	1,262	782
Maret	26	33	858	15	1,748	843
April	26	33	858	13	1,515	845
Mei	27	33	891	8	0,897	883
Juni	25	33	825	11	1,333	814
Juli	26	33	858	11	1,282	847
Agustus	27	33	891	5	0,561	886
September	25	33	825	9	1,090	816
Oktober	27	33	891	10	1,122	881
November	26	33	858	6	0,699	852
Desember	26	33	858	7	0,815	851
Jumlah				110	12,33	
Rata-rata				9,16	1,02	

Sumber : Grande Hotel, Tahun 2015

Tabel 3 diatas menjelaskan mengenai tingkat absensi karyawan dengan rata-rata jumlah absen 12,33% dan rata-rata persentasenya 1,02 %.

Perhitungan tingkat absensi dapat diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Total absensi}}{\text{Jumlah Waktu Kerja}}$$

Tingkat absensi merupakan perbandingan antara hari kerja yang hilang (Total Absensi) dengan keseluruhan hari yang tersedia untuk bekerja (Jumlah Waktu Kerja). Karyawan yang merasakan kepuasan kerja yang baik tentunya memiliki tingkat absensi yang rendah daripada karyawan yang merasakan ketidakpuasan dalam bekerja.

Pandangan umum terkait hubungan kepuasan kerja adalah bahwa seorang pekerja yang merasa bahagia adalah seorang pekerja yang produktif, Fajrina (2006: 11). Untuk mengukur keberhasilan dari suatu perusahaan jasa khususnya perhotelan adalah dengan mengukur seberapa besarkah tingkat penjualan jasa dalam hal ini adalah tingkat hunian hotel.

Hotel merupakan organisasi bisnis yang bergerak dibidang jasa sehingga pelayanan jasa yang prima dan mampu memuaskan pelanggan merupakan poin penting dalam bisnis perhotelan. Kepuasan kerja yang dirasa oleh seorang karyawan tentunya berdampak secara langsung terhadap pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja dari seorang karyawan membuat karyawan mencintai pekerjaannya. Pelanggan yang merasa nyaman atas pelayanan jasa yang diberikan karyawan tentunya membuat pelanggan bersedia kembali ke hotel tersebut sehingga eksistensi dari perusahaan akan terus hidup. Salah satu upaya yang dilakukan perusahaan guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan adalah memberikan imbalan yang adil bagi karyawan. Adapun data pemberian imbalan untuk karyawan Hotel Grande terdapat pada Tabel 4 dihalaman berikut ini.

Tabel 4. Target dan Realisasi Tingkat Hunian Hotel Grande Tahun 2015.

Bulan	Target Hunian Kamar	Realisasi Hunian Kamar	% Pencapaian
Januari	74%	61%	82,4
Februari	71%	65%	91,5
Maret	74%	72%	97,2
April	80%	64%	80
Mei	80%	77%	96,2
Juni	80%	84%	105
Juli	80%	85%	106,2
Agustus	80%	50%	62,5
September	80%	65%	81,2
Oktober	74%	76%	102,7
November	74%	70%	94,5
Desember	74%	81%	109,4
JUMLAH			1108,8
RATA-RATA			92,4%

Sumber : Grande Hotel, Tahun 2015.

Tabel 4 menjelaskan target dan realisasi tingkat hunian Hotel Grande terdapat di Lampiran 2. Jika dilihat pada Tabel 4 Lampiran 2 maka ada target yang tercapai yang diperoleh oleh Hotel grande dan ada juga target yang tidak tercapai. Pencapaian target menggambarkan besarnya produktifitas dari perusahaan tersebut secara keseluruhan. Banyak faktor yang menyebabkan fluktuatifnya persentase hunian kamar hotel selain bulan-bulan tertentu seperti

Bulan Juni dan Juli yang disebut dengan *Peak Holiday* atau puncak musim liburan dengan persentase realisasi 84% dan 85% atau lebih 4% - 5% dari target yang dicanangkan manajemen hotel, dimana Bulan Juni dan Juli merupakan musim liburan anak sekolah sehingga tingkat hunian hotel naik.

Bulan Desember sebagai akhir tahun menyambut libur sekolah dan perayaan tahun baru juga melebihi target yang dicanangkan oleh manajemen hotel sebesar 81% yang berarti melebihi target sebesar 7 % dari target awal sebesar 74%, selain itu nilai psikologis karyawan pun berpengaruh terhadap tingkat hunian hotel yakni kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang merasa nyaman akan lingkungan kerjanya atau iklim organisasinya tentunya memiliki dorongan yang tinggi untuk memperbaiki pelayanan jasa yang pada akhirnya berdampak terhadap peningkatan produktifitas perusahaan

Tabel 5. Tabel Pemberian Imbalan Sesuai dengan Kualifikasi Jabatan di Hotel Grande pada Tahun 2015.

NO	Jabatan	Jenis imbalan
1	Direksi/Owner	Gaji pokok (Rp40.000.000 per bulan),THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
2	Manager	Gaji pokok (Rp 20.000.000 per bulan),THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
3	Asst.Manager	Gaji pokok (Rp 13.225.000 per bulan),THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
4	Cost Control	Gaji pokok (Rp13.125.000 per bulan), THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
5	Accounting	Gaji pokok (Rp 9.550.000 per bulan) THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
6	Spv.FO	Gaji Pokok (Rp 7.475.000 per bulan) THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
7	Spv.FB	Gaji Pokok(Rp 7.425.000 per bulan) THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
8	Spv.HK	Gaji Pokok (Rp 7.200.000 per bulan) THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
9	Spv.Engginering	Gaji pokok (Rp 7.350.000 per bulan) THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
10	Engginering	Gaji pokok (Rp 3.275.000 per bulan) THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
11	Resceptionist	Gaji pokok (Rp 1.150.00 per bulan) THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
12	Bill Boy	Gaji pokok (Rp 1.150.00 per bulan) THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
13	Room Boy	Gaji pokok (Rp 1.035.000 per bulan) THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
14	Laundry	Gaji pokok (Rp 1.275.000 per bulan) THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
15	Waiter	Gaji pokok (Rp 1.210.000 per bulan) THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
16	Cook	Gaji pokok (Rp 1.200.000 per bulan) THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)
17	Security	Gaji pokok (Rp.1.210.000 per bulan) THR & Pelayanan Kesehatan (Dokter Keluarga)

Sumber : Grande Hotel, Tahun 2015.

Tabel 5 menjelaskan spesifikasi jabatan dengan imbalan yang didapat oleh karyawan Hotel Grande pada Tahun 2015. Imbalan terbesar terdapat di jabatan Direksi/Owner sebesar Rp 40.000.000 per bulan dan terendah ada di jabatan cook sebesar Rp 1.200.000 per bulan. Selain imbalan perusahaan juga

memberikan *Bonus Service* rata-rata $\pm$ Rp 500.000 per Bulan ke setiap karyawan apabila perusahaan mencapai targetnya. Pemberian imbalan yang diberikan perusahaan tentunya berbeda-beda untuk setiap tingkat spesifikasi jabatan hal ini terkait dengan masa kerja, tingkatan struktural organisasi, dan tanggung jawab yang diemban setiap karyawan. Iklim organisasi yang dipersepsikan baik dan nyaman juga tidak terlepas dari sudut pandang karyawan terhadap imbalan yang didapatnya, selain itu imbalan yang sesuai dengan spesifikasi pekerjaannya tentunya menjadi tolak ukur kepuasan kerja seorang karyawan. Gaji minimum sesuai standar pengupahan yang berlaku saat ini, khususnya Kota Bandar Lampung sebesar Rp 1.422.500 per bulan

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tentunya menjadi dasar penentu kesuksesan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah dicanangkan bersama. Seorang karyawan yang merasakan kepuasan kerja tentunya lebih bersemangat dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawabnya sebagai karyawan. Oleh sebab itu, baik iklim maupun kepuasan kerja tentunya menjadi isu yang perlu didalami dalam suatu penelitian guna meningkatkan kualitas suatu perusahaan di masa yang akan datang. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul **"Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Grande"**

1.2 Permasalahan

Hotel Grande Bandar Lampung berusaha secara maksimal memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi konsumennya. Pelayanan Hotel yang baik tidak terlepas dari sumber daya manusia yang menjalankannya. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan tentunya membutuhkan sebuah lingkungan kerja yang mendukung karyawan dalam menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawab secara baik dan benar. Masalah yang terjadi pada Hotel Grande Bandar Lampung adalah ketidaksesuaian imbalan dengan standar pengupahan terhadap kondisi ekonomi sekarang ini. Selain itu manajemen Hotel Grande pun sebaiknya menerapkan kebijakan promosi yang sesuai dan adil, kebijakan promosi yang sesuai dan dipersepsikan adil atas apa yang dikerjakan oleh karyawan tentunya menumbuhkan kepuasan seorang karyawan dalam bekerja yang pada akhirnya akan meningkatkan produktifitas perusahaan secara keseluruhan.

Untuk membantu karyawan dalam mewujudkan hal tersebut dibutuhkan penciptaan iklim organisasi yang dirasa sehat dan sesuai oleh karyawan yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan Hotel Grande Bandar Lampung.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah **“Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grande Bandar Lampung?”**

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

- a. Mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grande Bandar Lampung.
- b. Memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sumber daya manusia khususnya yang menelaah mengenai iklim organisasi dan kepuasan kerja.

1.4 Kerangka Pemikiran

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan tentunya merangsang tumbuhnya perusahaan-perusahaan baru yang tentunya mampu bersaing di dunia global seperti sekarang ini. Persaingan yang sangat ketat dan kompetitif ini tentunya tidak terlepas dari sumber daya manusia yang memiliki skill dan kemampuan yang memiliki daya saing yang unggul yang diharapkan mampu meningkatkan produktifitas perusahaan. Produktifitas perusahaan sangat erat kaitannya dengan unsur psikologis karyawan yakni iklim organisasi karyawan. Iklim organisasi yang dipersepsikan kondusif tentunya mampu menumbuhkan kepuasan kerja karyawan yang selanjutnya mampu meningkatkan produktifitas perusahaan secara keseluruhan.

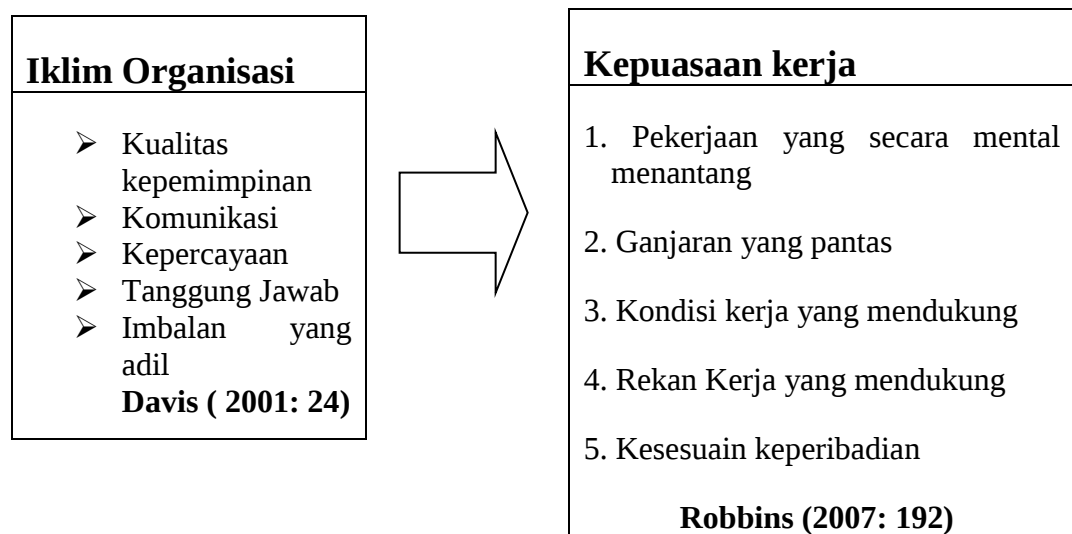
Kerangka pemikiran yang melandasi pemikiran ini adalah bahwa iklim organisasi merupakan suatu gambaran lingkungan dan sifat-sifat lingkungan kerja yang ada dalam suatu organisasi kerja dimana pegawai melakukan pekerjaannya secara terus menerus yang menyenangkan ataupun tidak

menyenangkan. Iklim organisasi memberikan pengaruh yang besar terhadap prestasi, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan Davis (2001: 25).

Kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan nyaman dan tidak nyaman serta senang atau tidak senang yang didapat berdasarkan dari pengorbanan yang telah dilakukan dan apa yang telah didapatkan dari pengorbanan itu sendiri. Kepuasan kerja sendiri berarti perasaan yang timbul baik yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Dari landasan teori yang telah diuraikan di atas sehingga dibuatlah kerangka pemikiran yang bertujuan untuk mempermudah pemahaman mengenai konsep yang digunakan dalam pemikiran ini. Dapat diilustrasikan kerangka pemikiran ini sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja



1.5 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, permasalahan, landasan teori dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas maka dengan demikian hipotesis yang dapat disimpulkan oleh penulis adalah **“Iklim organisasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Grande”**