

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan dunia pariwisata di Lampung tidak terlepas dari dukungan perkembangan dunia usaha perhotelan yang tersebar di seluruh kabupaten dan kota yang tersebar di Provinsi Lampung. Industri perhotelan atau akomodasi, merupakan bagian dari pariwisata yang tidak bisa dipisahkan, tanpa kegiatan kepariwisataan, usaha perhotelan akan lumpuh, sebaliknya, pariwisata tanpa sarana akomodasi merupakan hal yang mustahil, dengan kata lain, hidup dan kelangsungan usaha perhotelan tergantung pada banyak atau tidaknya tamu yang datang dan menginap. Meningkatnya jumlah tamu yang menginap di suatu hotel tidak terlepas dari fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan oleh sebuah hotel. Pelayanan yang baik dari sebuah hotel sangat bergantung dari kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang bekerja di hotel yang bersangkutan. Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan. Sikap-sikap tersebut yang nantinya akan menentukan kinerja serta komitmen terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tersebut.

Pengertian komitmen hampir sama dengan istilah kesetiaan, pengabdian, dedikasi dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Karyawan yang

setia terhadap pekerjaannya adalah karyawan yang mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai dan tujuan-tujuan serta memperlakukan perusahaan seperti milik mereka sendiri. Karyawan cenderung setia kepada pemimpin yang membantu karyawan mewujudkan pekerjaan, sehingga kinerja yang ditampilkan akan lebih baik.

Selain itu, di dalam melaksanakan suatu pekerjaan, faktor lingkungan perusahaan juga sangat penting untuk mendukung terciptanya keharmonisan dalam bekerja.

Persaingan yang semakin ketat menghendaki iklim organisasi pada setiap perusahaan secara internal untuk dapat mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal. Hubungan interpersonal antar karyawan yang lebih harmonis akan lebih dapat mengantisipasi adanya persaingan di dalam organisasi jika terdapat kebersamaan dan rasa saling percaya. Penghargaan yang sesuai dengan prestasi yang telah di raih oleh seorang karyawan juga dapat memberikan motivasi kepada karyawan lainnya untuk ikut meningkatkan kinerja agar menjadi lebih baik.

Sebaliknya iklim kerja dengan semangat kerja kelompok yang rendah akan dapat menciptakan rasa saling mencurigai dan sulit untuk percaya terhadap para anggota kelompok.

Keunggulan kinerja perusahaan dalam jangka waktu yang panjang hanya dapat diraih jika perusahaan memiliki iklim yang dapat mendorong perusahaan untuk mengantisipasi dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis. Perubahan pasti akan datang dengan sangat cepat dan pola perubahan tersebut dapat diperkirakan melalui analisa lingkungan usaha.

Pada dasarnya kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugas pekerjaannya. Kinerja seorang bergantung pada kombinasi dan kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup untuk mengerjakan sesuatu pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Dunia perhotelan di Lampung berkembang begitu pesat beberapa tahun belakangan ini, hal ini dikarenakan Provinsi Lampung merupakan pintu gerbang Pulau Sumatera menuju Jawa, begitu pula sebaliknya. Industri perhotelan merupakan sebuah usaha yang menjual produk jasa di dalamnya. Kualitas jasa perhotelan dapat dinilai melalui kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Layanan yang diberikan suatu hotel harus sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkan para konsumen, dimana kinerja karyawan yang baik sangat diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya. Demikian halnya dengan Hotel Mini, tempat dimana penelitian ini dilakukan. Hotel Mini merupakan perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa penginapan.

Hotel Mini selain bertujuan untuk mencari laba, juga turut serta dalam hal penyediaan lapangan pekerjaan. Sampai akhir tahun 2012, Hotel Mini telah menyerap tenaga kerja sebanyak 58 orang karyawan, termasuk pimpinan perusahaan. Komitmen kerja karyawan sangat dibutuhkan disini, dikarenakan Hotel Mini merupakan Hotel jenis melati yang berusaha bertahan di tengah gempuran hotel berbintang dan boutique hotel yang kian menjamur belakangan ini, walaupun demikian, para karyawan tetap bertahan dikarenakan diterapkannya sistem manajemen kekeluargaan di hotel ini, sehingga para karyawan merasa nyaman dan bersikap loyal terhadap perusahaan.

Sistem kekeluargaan diberlakukan agar mempersempit jurang antara atasan dan bawahan sehingga karyawan bisa lebih dekat dengan atasan, ini dapat membantu agar karyawan bisa memberikan masukan atau ide-ide kepada perusahaan demi kemajuan perusahaan tanpa adanya rasa takut ataupun rasa canggung terhadap pimpinan hotel. Jumlah karyawan dan tingkat pendidikan karyawan Hotel Mini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Karyawan dan Tingkat Pendidikan Karyawan Hotel Mini, Tahun 2012

No.	Departemen	SD	SMP	SMA	D1/D3	S1/S2	Jumlah
1	<i>Executive Manager</i>	-	-	-	-	1	1
2	<i>Deputy Manager (operasional)</i>	-	-	-	-	3	3
3	<i>Front Office</i>	-	-	5	3	-	8
4	<i>House Keeping</i>	-	2	20	8	-	30
5	<i>Engineering</i>	-	-	4	2	-	6
6	<i>Gardener</i>	1	2	-	-	-	3
7	<i>Food and Beverage</i>	-	1	3	-	-	4
8	<i>Security</i>	-	-	3	-	-	3
Total		1	5	35	13	4	58

Sumber : Hotel Mini Lampung, 2012

Berdasarkan Tabel diatas, dapat dilihat bahwa Hotel Mini memiliki 58 karyawan sampai dengan akhir tahun 2012. Dengan jumlah karyawan terbanyak ada pada Departemen *House keeping* sebanyak 30 orang. Tingkat pendidikan karyawan juga bervariasi, mulai dari SD sampai dengan sarjana, namun lulusan SMA (Sekolah Menengah Atas) merupakan yang paling banyak bekerja di Hotel Mini Lampung.

Menyadari bahwa Hotel Mini merupakan perusahaan milik perseorangan yang masih sedang berkembang, maka faktor sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting di dalam membangun dan melaksanakan kegiatan perusahaan untuk mencapai tujuannya., dimana diperlukan adanya komitmen kerja karyawan sehingga diharapkan karyawan akan memiliki rasa kecintaan terhadap pekerjaan dan timbulnya rasa tanggung jawab sehingga akan tercipta kinerja karyawan yang berkualitas, selain itu bila adanya komitmen kerja yang tinggi bagi tiap-tiap karyawan , tentunya hal itu juga akan berpengaruh terhadap tingkat perputaran karyawan setiap bulannya.

Data tingkat perputaran karyawan Hotel Mini dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Tingkat Perputaran Karyawan Hotel Mini Tahun 2012

Bulan	Jumlah karyawan awal bulan	Jumlah karyawan yang masuk	Jumlah karyawan yang keluar	Jumlah karyawan akhir bulan	TPK
Januari	55	-	1	54	1.85
Februari	54	-	-	54	0
Maret	54	1	2	53	3.77
April	53	1	-	54	0
Mei	54	2	3	53	5.66
Juni	53	2	-	55	0

Tabel 2. Tingkat Perputaran Karyawan Hotel Mini Tahun 2012

Bulan	Jumlah karyawan awal bulan	Jumlah karyawan yang masuk	Jumlah karyawan yang keluar	Jumlah karyawan akhir bulan	TPK
Juli	55	1	1	55	1.81
Agustus	55	3	-	58	0
September	58	-	2	56	3.57
Oktober	56	3	1	58	1.72
November	58	-	2	56	3.57
Desember	57	1	-	58	0
Rata-rata		14	12		1,83

Sumber : Hotel Mini Lampung 2012

Keterangan :

Rumus TPK : Tingkat Perputaran Karyawan (Hasibuan, 2001 : 51)

$$TPK = \frac{\text{Jumlah karyawan yang keluar}}{\text{jumlah karyawan akhir bulan}} \times 100\%$$

Dalam tabel di atas, dapat dilihat bahwa setiap bulannya terjadi perputaran karyawan yang cukup tinggi dengan rata-rata 1,83% setiap bulannya di Hotel Mini Lampung. TPK tertinggi terjadi di bulan Mei sebesar 5,66%. Hal tersebut terjadi dikarenakan karyawan mengundurkan diri atau diberhentikan oleh pimpinan hotel karena pimpinan menilai karyawan tersebut tidak dapat bekerja dengan baik di lingkungan Hotel Mini Lampung. TPK yang tinggi mengakibatkan pembengkakan biaya gaji karyawan. Karna apabila ada karyawan yang keluar, maka tugas karyawan tersebut digantikan sementara oleh karyawan yang masih bertahan. Dengan demikian perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk membayar upah lembur mereka.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Megawati (2005) didapatkan komitmen dan iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja, selain itu hasil pengolahan data didapatkan nilai R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,443 yang menunjukkan bahwa komitmen karyawan dan iklim organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja sebesar 44,3%.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa tercipta baik buruknya kinerja karyawan, ada hubungannya dengan komitmen kerja yang dipegang oleh karyawan itu sendiri, Iklim organisasi beserta faktor intrinsik dan ekstrinsik karyawan sangat berpengaruh terhadap terciptanya komitmen kerja pada masing-masing diri karyawan, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menulis skripsi yang berjudul : “Pengaruh Komitmen Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Mini di Provinsi Lampung”

1.2 Permasalahan

Komitmen kerja dan iklim organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja. Penelitian dari Megawati (2005) pada asuransi Allianz di Surabaya menyimpulkan bahwa komitmen dan iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja agen. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Natalia (2010) mengatakan bahwa Komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja. Pada Hotel Mini sendiri, Tingkat perputaran karyawan yang tinggi, dengan rata-rata 1,83% setiap bulannya. Akibat tingkat perputaran yang tinggi, perusahaan diharuskan mengeluarkan biaya lebih untuk membayar uang lembur para karyawan yg bekerja menggantikan karyawan yang keluar. Serta tambahan biaya

untuk membayar pesangon kepada para karyawan yang diberhentikan.

Berdasarkan situasi diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah komitmen karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mini Lampung?
2. Apakah Iklim Organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Mini Lampung?

1.3 Tujuan Penulisan

- 1.3.1 Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh antara komitmen kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mini di Provinsi Lampung.
- 1.3.2 Mengetahui adanya pengaruh atau tidak antara iklim organisasi terhadap kinerja pada Hotel Mini di Provinsi Lampung.

1.4 Manfaat Penulisan

- 1.4.1 Bagi dunia perhotelan dan Hotel Mini adalah sebagai sumbangan pemikiran dan bahan acuan dalam upaya meningkatkan komitmen kerja, iklim organisasi dan kinerja karyawan.
- 1.4.2 Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan sesuatu yang sangat berharga bagi pihak universitas sebagai tambahan pembendaharaan referensi dan mungkin dapat memberikan ide untuk pengembangan lebih lanjut bagi rekan-rekan yang mungkin mengadakan penelitian dalam bidang yang berkaitan dengan tulisan peneliti dimasa mendatang.