

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bidang jasa pelayanan yang berkaitan dengan pariwisata mungkin sudah berkembang sejak zaman Indonesia purba, khususnya Jawa kuno abad ke-8. Beberapa panel relief di Borobudur menggambarkan adegan penjual minuman, semacam warung, kedai, atau rumah makan, serta ada bangunan yang didalamnya ada orang tengah minum-minum dan bersenang-senang, mungkin menggambarkan rumah minum atau penginapan. Indonesia memiliki catatan sejarah kebudayaan pariwisata sejak abad ke-14. (Wikipedia, 2014)

Dunia pariwisata merupakan suatu hal yang mulai banyak digeluti oleh mereka yang berkantong tebal sebagai salah satu lahan usaha. Bisa kita lihat perkembangan dunia wisata di tanah air begitu pesat perkembangannya. Mulai dari banyaknya objek-objek wisata yang bermunculan hingga tempat-tempat penginapan yang juga turut menyertainya sebagai salah satu komponen penunjang untuk menyempurnakan rangkaian dari sebuah tur wisata itu sendiri. Tak kalah juga yang semakin banyak bermunculan yakni para pengusaha *travel agent* yang menawarkan berbagai macam bentuk paket wisata keberbagai tempat di Indonesia. Kesemua komponen tersebut menjadi sebuah kesatuan yang semakin menyempurnakan khasanah dari nilai-nilai pariwisata itu sendiri. Banyak sekali bentuk-bentuk kerja sama yang terjalin antar komponen kepariwisataan tersebut

baik antara hotel dengan *travel agent*, antara objek wisata dengan *travel agent*, ataupun antara hotel dengan objek wisata itu sendiri.

Tak hanya berkontribusi pada peningkatan pendapatan negara, sektor pariwisata juga berhasil mengurangi jumlah pengangguran di Tanah Air. Pada 2013, melalui industri perjalanan dan pariwisata, Indonesia mampu mencetak 3,04 juta lowongan pekerjaan atau sekitar 2,7% tenaga kerja nasional. Sementara di dunia pariwisata internasional, sebanyak 266 juta lowongan pekerjaan berhasil diciptakan. Tak hanya itu, sepanjang 2013, sektor perjalanan dan pariwisata mampu menyumbang pendapatan hingga US\$ 7 triliun pada ekonomi global dan diprediksi meningkat sebesar 4,2% tahun ini. (Wahyuni, 2014)

Melirik kepada potensi pariwisata yang luar biasa tersebut, maka sinergi antara komponen-komponen pendukung dari sebuah wisata yang sesuai harapan harus lah bisa diwujudkan, dimana komponen-komponen besar tersebut adalah Objek wisata itu sendiri, penyedia jasa penginapan (hotel dan sekelasnya) dan para pengusaha *travel agent* sebagai penyelenggara tur wisata keberbagai lokasi di tanah air.

Usaha jasa penginapan ataupun rekreasi adalah bentuk usaha yang menitikberatkan produk yang dijual dalam bentuk layanan jasa yang diberikan oleh para pelayan/karyawan kepada para tamu. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa usaha bidang jasa pelayanan ini mutlak harus dapat memberikan *excellent service* bagi para tamu secara khusus dan secara umumnya seluruh karyawannya harus dapat bekerja dengan seoptimal mungkin demi terwujudnya tujuan dari organisasi.

Tujuan organisasi tidak mungkin dapat terwujud tanpa adanya dukungan yang baik dari elemen-elemen terkait, mulai dari sumber daya manusia (SDM) yang ada, infrastruktur yang mendukung, sistem manajemen yang baik serta komitmen dari top manajemen dalam menjalankan setiap program yang telah dibuat. Dari seluruh komponen terkait yang paling penting adalah bentuk manajemen sumber daya manusia (MSDM) dan sumber daya manusia (SDM) itu sendiri.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam sebuah organisasi. Manajemen sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara optimal serta produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia menempatkan tenaga kerja tidak hanya sebagai alat produksi, namun lebih dari itu tenaga kerja merupakan kekayaan atau aset utama suatu organisasi. Karyawan juga turut berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi, karena karyawan bisa saja menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Tujuan organisasi tidak mungkin tercapai tanpa peran aktif dari pegawai meskipun organisasi memiliki teknologi yang canggih. Teknologi yang dimiliki organisasi tidak akan dapat dimanfaatkan oleh perusahaan dengan optimal, jika peran aktif pegawai tidak diikutsertakan. Mengatur karyawan adalah hal yang sulit dan kompleks, karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen yang dibawa ke dalam organisasi. Karyawan tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya seperti mengatur mesin, gedung atau aset

lainnya.

Seperti yang telah diungkapkan di awal tadi, keberhasilan sebuah layanan jasa akan sangat tergantung kepada kualitas pemberi layanan itu sendiri yakni SDM yang bertugas di dalamnya, karena itu antara kedua hal tersebut memiliki keterkaitan yang kuat. Dimana kualitas SDM itu sendiri juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain gaya kepemimpinan, komitmen karyawan, tingkat disiplin karyawan, dan motivasi kerja karyawan yang dapat terlihat dari hasil kerja (kinerja) para karyawan itu sendiri. Untuk itu dalam suatu organisasi diperlukan seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinan yang dapat mengarahkan, membimbing dan memotivasi serta memberikan contoh baik bagi para karyawan agar karyawan mau dan mampu bekerja secara efektif dan efisien.

"Kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi." (Hasibuan, 2008: 170).

Kepemimpinan memegang peran penting dalam kemajuan perusahaan dimana sebagian besar keberhasilan sebuah organisasi akan sangat bergantung dari bagaimana seorang pemimpin dalam menjalankan fungsi, peran, tugas dan tanggungjawabnya sebagai seorang pemimpin. Telah banyak kita lihat bahwa kesuksesan perusahaan-perusahaan besar itu disebabkan oleh peran sang nahkoda. Seperti contoh perusahaan besar seperti *Microsoft Corp* yang awal kebangkitannya sangat dipengaruhi oleh sang pelopor Bill Gates, begitu juga dengan perusahaan *Apple Inc* yang sangat banyak dipengaruhi oleh seorang Steve Jobs. Dengan

banyaknya contoh seperti itu maka bisa dikatakan bahwa kepemimpinan itu sangat memiliki peran penting dalam keberhasilan sebuah organisasi.

Namun keberhasilan sebuah perusahaan juga tidak hanya ditentukan oleh gaya kepemimpinan semata, namun ada juga faktor lain yang juga tidak kalah penting yakni, disiplin kerja dan komitmen karyawan itu sendiri.

Menurut Budi Setiyawan dan Waridin (2006) disiplin sebagai keadaan ideal untuk mendukung pelaksanaan tugas sesuai aturan dalam rangka mendukung optimalisasi kerja. Salah satu syarat agar disiplin dapat ditumbuhkan dalam lingkungan kerja ialah, adanya pembagian kerja yang tuntas sampai kepada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan jelas dan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan, dan kepada siapa mempertanggung jawabkan hasil pekerjaan itu (Budi Setiyawan dan Waridin, 2006). Untuk itu disiplin harus ditumbuh kembangkan agar tumbuh pula ketertiban dan efisiensi. Tanpa adanya disiplin yang baik, jangan harap akan dapat diwujudkan adanya sosok pemimpin atau karyawan ideal sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat dan perusahaan.

Adapun yang menjadi tujuan dari disiplin kerja adalah demi kelangsungan organisasi atau perusahaan sesuai dengan motif organisasi atau perusahaan yang bersangkutan baik hari ini maupun dimasa depan.

Selanjutnya komitmen karyawan juga menjadi hal yang tidak kalah penting dalam mengambil bagian untuk menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Dengan kata lain jika sistem manajemen dalam sebuah organisasi sudah cukup bagus maka

hal selanjutnya yang menjadi perhatian adalah tingkat komitmen para karyawan terhadap perusahaan tempat dia bekerja itu sendiri. Hal ini menjadi penting untuk diperhatikan karena jika tingkat komitmen karyawan sudah tidak baik terhadap perusahaan itu sendiri maka besar kemungkinan karyawan juga tidak memiliki rasa memiliki yang kuat terhadap perusahaan tempat dia bekerja itu sendiri. Menurut *Fred Luthans* (2005), komitmen organisasi didefinisikan sebagai :

- ↳ keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu;
- ↳ keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi; dan
- ↳ keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

PT Sari Ater sebagai salah satu objek wisata yang sudah cukup lama dikenal baik secara lokal, nasional bahkan juga internasional. Dengan usianya yang hampir setengah abad atau lebih tepatnya 40 tahun per 24 Maret lalu diharapkan telah mencapai kematangan yang baik dalam segala hal. Namun dalam kenyatannya “tak ada gading yang tak retak”, demikian lah ibarat pepatah yang sering dungkapkan oleh kebanyakan orang. Begitu juga yang terjadi di Sari Ater sebagai salah satu penyedia layanan jasa yang menggabungkan 2 komponen yakni tempat rekreasi dan juga penginapan hotel. Sumber daya manusia (SDM) yang semestinya sudah memiliki sistem pengelolaan yang baik dan menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang

juga baik, namun masih saja terjadi bentuk-bentuk pelanggaran dilingkungan kerja PT Sari Ater.

Selanjutnya fenomena bentuk-bentuk indisipliner yang banyak terjadi di lingkungan dunia kerja, baik itu pada tingkat *clerk* hingga tingkat manajemen. Termasuk juga dilingkungan PT Sari Ater Bandung dimana dari observasi awal yang peneliti lakukan terlihat adanya salah satu indikator ukuran disiplin kerja yakni hadir tepat waktu pada setiap hari di kantor dan benar berada di tempatnya masing-masing. Maka akan terlihat adanya bentuk-bentuk pelanggaran atau ketidak disiplin yang terjadi didalamnya. Hal tersebut tercermin dari tingkat kehadiran karyawan ditingkat korporasi yang tepat waktu sesuai dengan ketentuan hanya mencapai 44% untuk satu triwulan pertama tahun 2014 menurut informasi hasil wawancara dengan pihak *Human Resources*.

Adapun bentuk lain dari pelanggaran disiplin adalah adanya surat peringatan (SP) yang dikeluarkan oleh *Human Resources Departement (HRD)* kepada sejumlah karyawan yang terbukti melakukan pelanggaran terhadap peraturan perusahaan. Adapun selama semester I tahun 2014 ini terdapat 18 orang yang tercatat mendapatkan surat peringatan terkait pelanggaran aturan perusahaan.

Dimana dalam prakteknya tingkat disiplin para karyawan itu juga bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti gaya kepemimpinan dan komitmen organisasional. Namun yang menjadi akar masalah dari rendahnya disiplin kerja disini yakni pengaruh dari gaya kepemimpinan yang sering kali tidak bisa memberikan arahan yang jelas kepada bawahan, sehingga akan membuat para

bawahan merasa kebingungan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan harus bagaimana cara mengerjakannya, dan pada akhirnya akan bermuara kepada situasi kerja yang kurang kondusif yang membuat karyawan tidak betah berlama-lama berada di dalam ruangan kantor. Juga sering terjadi dalam absensi terlihat hadir karena sudah melakukan absensi menggunakan *finger scan* yang notabennya tidak mungkin untuk diwakilkan dalam hal absensi, namun faktanya dilapangan meskipun demikian ketat bentuk pengamanan kehadiran tetapi masih saja ada yang mengakalinya dengan melakukan absensi duluan namun pergi lagi keluar kantor, atau sekedar ngopi-ngopi dikantin kantor meski telah absen namun tidak langsung menuju tempat kerja.

Belum lagi jika melihat dari salah satu indikator disiplin kerja adalah kerapuhan dan kepatuhan terhadap penggunaan seragam kerja. Dari hasil wawancara yang dilakukan terlihat pula adanya ketidak patuhan para karyawan dalam menjalankan aturan penggunaan seragam kerja. Masih terlihat adanya sebagian karyawan yang tidak menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Dari paparan tersebut diatas maka peneliti memandang perlu dilakukan penelitian terhadap fenomena yang terjadi dilapangan, dimana terlihat banyak para karyawan yang kurang disiplin dalam bekerja. Dengan kata lain hal tersebut bisa dipandang sebagai tingkat disiplin para karyawan di PT Sari Ater masih rendah, karena itu perlu dan menarik untuk diteliti dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komitmen Organisasional terhadap Disiplin Kerja Karyawan”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi masalah

Terdapat tingkat disiplin para karyawan PT Sari Ater relatif rendah, hal ini terlihat dari:

1. Tingkat waktu kehadiran tepat waktu dikantor itu sangat kurang, sering telat hadir dari jam kerja yang ditentukan.
2. Tingkat terjadinya indisipliner yang juga cukup banyak, seperti pelanggaran-pelanggaran yang ditandai dengan keluarnya Surat Peringatan (SP) 1, 2, 3.
3. Tingkat kepatuhan terhadap penggunaan seragam sesuai dengan aturan yang ada.
4. Rendahnya tingkat disiplin karyawan disinyalir disebabkan komitmen para karyawan rendah terhadap perusahaan. Hal tersebut dapat terlihat dari kurangnya memanfaatkan waktu kerja secara maksimal sehingga sering terjadi waktu kerja terbuang sia-sia hanya untuk melakukan hal-hal diluar kerjaan seperti gossip.
5. Rendahnya tingkat disiplin juga diduga disebabkan oleh gaya pemimpin yang kurang mendorong para staf/karyawan untuk bekerja dengan baik, hal ini terlihat dari banyaknya instruksi-instruksi atasan yang kurang jelas dalam memberikan perintah.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian idnetifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai:

1. Bagaimana gaya kepemimpinan PT Sari Ater.
2. Bagaimana komitmen organisasional karyawan di PT Sari Ater.
3. Bagaimana tingkat disiplin kerja karyawan di PT Sari Ater.
4. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan dan komitmen organisasional baik secara simultan maupun parsial terhadap disiplin kerja.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, maka berikut adalah tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa:

1. Gaya kepemimpinan yang ada di PT Sari Ater.
2. Komitmen organisasional di PT Sari Ater
3. Disiplin kerja karyawan PT Sari Ater.
4. Pengaruh gaya kepemimpinan dan komitmen organisasional baik secara simultan maupun parsial terhadap disiplin kerja karyawan di PT Sari Ater.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi para akademisi, dapat menyajikan informasi dari faktor-faktor gaya kepemimpinan dan komitmen organisasional dalam memprediksi disiplin

kerja karyawan. Sehingga para akademisi dapat mengembangkan teori sumber daya manusia yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

2. Bagi para praktisi, dapat dijadikan pertimbangan bagi manajer, supervisor dan orang yang memimpin organisasi untuk dapat menggunakan gaya kepemimpinan karena dapat meningkatkan disiplin kerja yang dapat berpengaruh pada efektifitas organisasi.
3. Bagi perusahaan PT Sari Ater sebagai bahan pertimbangan membuat kebijakan yang tetap menegakkan komitmen organisasional dan menggunakan gaya kepemimpinan yang dapat meningkatkan komitmen organisasional karyawan dengan harapan menumbuhkan disiplin kerja yang jauh lebih baik.
4. Diharapkan dapat digunakan sebagai kontribusi pada kajian keilmuan bagi para peneliti terhadap pengembangan literatur tentang kepemimpinan dan disiplin kerja yang dihubungkan dengan komitmen dalam meningkatkan kinerja.