

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era globalisasi saat ini, kompetisi antar perusahaan semakin ketat. Persaingan bukan hanya di dalam negeri, tetapi juga luar negeri. Dalam menghadapi situasi ini, perusahaan tentunya harus menyiapkan dan menentukan strategi apa yang akan mereka lakukan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya untuk mendapatkan laba semaksimal mungkin (Darmawanti dkk, 2011). Para pengusaha dituntut agar lebih dapat unggul dalam persaingan dengan memiliki manajemen yang efektif, dan tentunya karyawan merupakan aset utama perusahaan untuk mendukung hal tersebut (Yuliasia dkk, 2012) .

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak hanya bergantung pada sarana dan prasarana yang ada tetapi juga bergantung pada kinerja karyawannya. Maka dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan penentu yang paling penting dalam perusahaan, hal ini dikarenakan keefektifan dan keberhasilan perusahaan sangat tergantung dari pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut (Syafrizal, 2011).

Menurut Sumarto (2009), kinerja karyawan merupakan pengendali operasi perusahaan, sehingga jika kinerja karyawan baik maka kinerja perusahaan akan meningkat, begitu juga sebaliknya, jika kinerja karyawan menurun maka kinerja perusahaan juga akan mengalami penurunan. Hal ini menyebabkan banyaknya faktor-faktor yang akan diperhatikan pada setiap individu yang dapat mempengaruhi terhadap perubahan kinerjanya (Sumarto, 2009).

Kinerja karyawan sering dikaitkan dengan kepuasan kerja. Seperti penelitian yang telah dilakukan terdahulu, kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja kerja (Noor, 2001 dalam Syafrizal, 2011). Dari hasil penelitiannya ditunjukkan juga bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, situasi kerja, dan lainnya. Kepuasan kerja yang dimiliki seseorang di dalam pekerjaannya akan sangat berpengaruh terhadap kinerjanya di dalam perusahaan. Kepuasan kerja dapat menentukan seberapa besar mereka dapat berkomitmen terhadap setiap organisasi dimana mereka bekerja (Irbayuni, 2012).

Menurut Robbins (2006) kualitas SDM yang berpengaruh kuat terhadap kinerja organisasi adalah komitmen organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi memiliki potensi untuk memperbaiki kinerja baik secara individual, kelompok maupun organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan memberikan usaha yang maksimal untuk kemajuan organisasi (Maruf dkk, 2010). Kepuasan kerja seseorang dapat dipengaruhi baik dari dalam maupun di luar lingkungan kerja. Di dalam sisi internal, kepuasan kerja seseorang berhubungan dengan komitmen kerja. Sedangkan dari sisi eksternal, kepuasan kerja dipengaruhi oleh lingkungan tempat mereka bekerja, baik dari atasan, bawahan, maupun yang setingkat (Dewi, 2008).

Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Trisnaningsih (2004) serta penelitian yang dilakukan juga oleh Rahmawati (2001) yang menyatakan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan mempunyai hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasional.

Dengan kata lain hal ini dapat menunjukkan bahwa bila kepuasan kerja terpenuhi maka komitmen karyawan akan tinggi terhadap perusahaan.

Ketidakpuasan kerja sering diidentifikasi sebagai suatu alasan yang menyebabkan karyawan meninggalkan pekerjaannya (Syafrizal, 2011). Ketidakpuasan dapat muncul ketika harapan-harapan yang ingin dicapai tidak terpenuhi dan akibat dari banyaknya dimensi yang mempengaruhi kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri. Luthans (2006) dalam Rachmayani dan Suyono (2007) mengemukakan bahwa adanya hubungan erat antara kepuasan kerja dan keinginan keluar. Kepuasan kerja yang tinggi akan cenderung menurunkan tingkat keinginan untuk keluar karyawan, dan begitu juga sebaliknya ketidakpuasan kerja akan meningkatkan keinginan keluar.

Penelitian yang dilakukan terkait dengan kepuasan kerja, komitmen, dan keinginan keluar telah beberapa kali dilakukan, antara lain oleh Sijabat (2011) dengan menjadikan auditor di dalam Kantor Akuntan Publik (KAP) yang berada di Jakarta sebagai sampel penelitiannya, yang menguji kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan keinginan keluar, yang hasilnya menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berhubungan negatif terhadap keinginan untuk berpindah. Rangkuman penelitian-penelitian terdahulu mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan keinginan untuk berpindah akan ditunjukkan di dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1
Beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan keinginan keluar

No.	Peneliti dan Tahun	Hubungan Antar Variabel	Hasil	Sampel
1	Sijabat (2011)	Kepuasan Kerja Komitmen organisasi Keinginan keluar	Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berhubungan negatif terhadap keinginan untuk pindah	Auditor yang bekerja di KAP besar di Jakarta yang berafiliasi dengan KAP Asing.
2	Noviana, Elyadi (2012)	Kepuasan kerja Keinginan keluar Komitmen organisasi	Kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, dan kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keinginan pindah kerja	Karyawan Universitas Katolik Soegijapranata di Semarang
3	Rohman (2009)	Komitmen Organisasional Komitmen Afektif Komitmen <i>Continuance</i> Kepuasan kerja Keinginan keluar	Komitmen <i>affective</i> memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja, komitmen <i>affective</i> dan komitmen <i>continuance</i> berpengaruh negatif dengan keinginan berpindah karyawan, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap keinginan berpindah karyawan.	Auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik di Jawa Tengah
4	Salleh, Nair, Harun (2012)	Kepuasan kerja Komitmen organisasional Keinginan keluar	Kepuasan kerja dan komitmen organisasional merupakan variabel yang sangat berpengaruh secara signifikan para karyawan untuk berkeinginan pindah dari perusahaan.	Karyawan yang bekerja di perusahaan ritel (supermarket terbesar di Malaysia)
5	Kalbers & Cenner (2007) ; Pasewark & Viator (2006) ; Pasewark & Strawser (1996)	Kepuasan kerja Keinginan keluar	Semakin tinggi kepuasan kerja mengakibatkan semakin rendah keinginan untuk keluar	Editor yang bekerja di KAP

Sumber : Sijabat (2011), Noviana, Elyadi (2012), Rohman (2009), Salleh, Nair, Harun (2012), Kalbers & Cenner (2007) ; Pasewark & Viator (2006) ; Pasewark & Strawser (1996)

Penelitian kali ini dilakukan terkait dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional dan keinginan keluar di dalam perusahaan. Penelitian ini menjadikan industri perhotelan di kota Bandung sebagai sampel penelitian yang menguji mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen dan tingkat keinginan untuk pindah pada hotel tersebut.

Hotel Padma merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yaitu hotel bintang lima yang berada di Bandung. Hotel ini sempat mengalami banyak pergantian dalam berbagai hal. Mulai dari nama, struktur organisasi, dan lain sebagainya. Banyaknya perubahan dan pergantian ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Bagi mereka yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kepuasan konsumen merupakan hal yang paling penting. Untuk dapat selalu meningkatkan kepuasan dari konsumen, perusahaan tentunya harus memperhatikan karyawan yang bekerja. Karyawan merupakan salah satu komponen paling penting bagi perusahaan. Karyawan harus dapat mencintai pekerjaan mereka agar dapat tercapai kepuasan kerja yang akan membentuk komitmen kerja yang tentunya akan menurunkan tingkat keinginan keluar di perusahaan tersebut. Ketika kepuasan kerja terpenuhi, mereka tentunya akan dapat bekerja dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap konsumen yang datang dan konsumen pun akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka.

1.2. Rumusan Masalah

Peneliti telah memahami latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya dan telah mempelajarinya, maka dari itu peneliti dapat merumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada karyawan Hotel Padma?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap keinginan keluar pada karyawan Hotel Padma?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari peneliti membuat penelitian ini adalah untuk :

1. Memberikan bukti empiris tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada karyawan Hotel Padma
2. Memberikan bukti empiris tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap keinginan keluar pada karyawan Hotel Padma

1.4. Manfaat Penelitian

Kegunaan dari peneliti melakukan penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Praktis

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan pedoman yang berguna dalam meningkatkan kinerja pada seluruh karyawan di Hotel Padma Bandung. Dan selain itu juga diharapkan bahwa penelitian ini memberikan pengertian yang lebih mengenai kepuasan kerja, komitmen kerja, dan

keinginan keluar pada karyawan.

Bagi peneliti, peneliti berharap menambah pengetahuan dan pengertian mengenai besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen dan keinginan keluar.

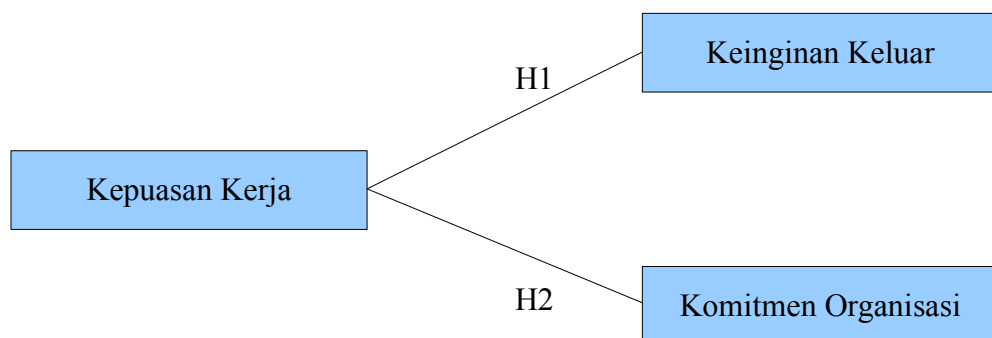
2. Kegunaan Akademis

Bagi pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengetahui perkembangan pada dunia kerja, membentuk dan memperbaiki mengenai hal yang dapat meningkatkan kepuasan kerja untuk dapat membentuk komitmen pada setiap karyawan untuk dapat meminimalkan tingkat keinginan keluar di dalam perusahaan.

1.5. Metode Penelitian

Gambar dibawah ini merupakan gambar model penelitian yang akan menguji pengaruh kepuasan kerja, komitmen, dan keinginan untuk pindah.

Gambar 1
Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan Keinginan Keluar



Sumber : modifikasi dari Sijabat (2011)

1.6. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Waktu dan pelaksanaan penelitian dari pembuatan proposal sampai dengan selesai dimulai dari bulan September sampai dengan Desember 2013.

1.7. Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Berikut merupakan penyajian laporan penelitian yang akan dilakukan:

Bab I Pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah tujuan, manfaat waktu pelaksanaan dan sistematika penulisan penelitian

Bab II Landasan teori dan hipotesis yang terdiri atas teori-teori yang relevan terhadap masalah yang diteliti

Bab III Metode penelitian yang meliputi sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional serta dasar teori pengujian *outliers*, validitas dan reliabilitas, serta hipotesis.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi pengujian *outliers*, validitas dan reliabilitas, serta hipotesis

Bab V Kesimpulan, saran, keterbatasan dan implikasi manajerial dari penelitian ini.