

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan SDM yang andal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa SDM merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, SDM akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Untuk mencapai keberhasilan tersebut, maka SDM dalam perusahaan perlu adanya pengelolaan secara professional agar terwujud keseimbangan antara pemimpin perusahaan dengan kebutuhan karyawan dalam tuntunan motivasi untuk kepuasan karyawan. Akan tetapi dalam pengelolaan SDM bukan perkara yang mudah untuk menjalankan.

Kepuasan kerja karyawan harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai agar mampu menciptakan kegiatan organisasi yang lebih maksimal. Dan yang tidak kalah penting, perusahaan harus selalu memperhatikan kepuasan karyawan agar kinerja mereka dapat terus

meningkat. Semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan, diharapkan semakin tinggi pula kinerja mereka. Kepuasan kerja adalah keadaan sikap emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan dalam memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja menggambarkan perasaan seorang terhadap pekerjaannya.

Berbicara tentang kepuasan kerja, ada banyak hal yang mempengaruhinya, tiga diantaranya adalah komitmen organisasi, iklim organisasi, dan remunerasi.

Komitmen organisasi juga mempengaruhi kinerja karyawan. Secara teoretis sebuah komitmen organisasi mempengaruhi beberapa perilaku penting sehingga organisasi berfungsi secara efektif. Karyawan dengan tingkat keterlibatan tinggi cenderung tinggal di organisasi atau perusahaan. Keterlibatan yang tinggi mengurangi kebutuhan akan pengawasan, keterlibatan yang tinggi dalam mengkoordinasikan tujuan pribadi dengan tujuan organisasi. Pengaruh keterlibatan tinggi menunjukkan kepercayaan diri yang kuat dan dukungan untuk tujuan organisasi. Karyawan dengan tingkat keterlibatan tinggi berusaha mencapai tujuan organisasi dan karyawan dengan tingkat keterlibatan tinggi memiliki pandangan positif dan sikap terhadap organisasi dan berusaha melakukan yang terbaik untuk kepentingan organisasi.

Selanjutnya faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan adalah iklim organisasi. Iklim organisasi yang sejuk dan harmonis

telah memberikan inspirasi dalam bekerja. Iklim organisasi cenderung bersifat relatif sementara dan dapat berubah dengan cepat, sehingga dibutuhkan kemampuan pegawai dalam melakukan penyesuaian dengan perubahan-perubahan yang terjadi pada instansi. Iklim organisasi merupakan persepsi pegawai secara individual dan kelompok mengenai apa yang ada atau yang terjadi di lingkungan internal instansi secara rutin, yang dapat mempengaruhi sikap dan perilaku pegawai.

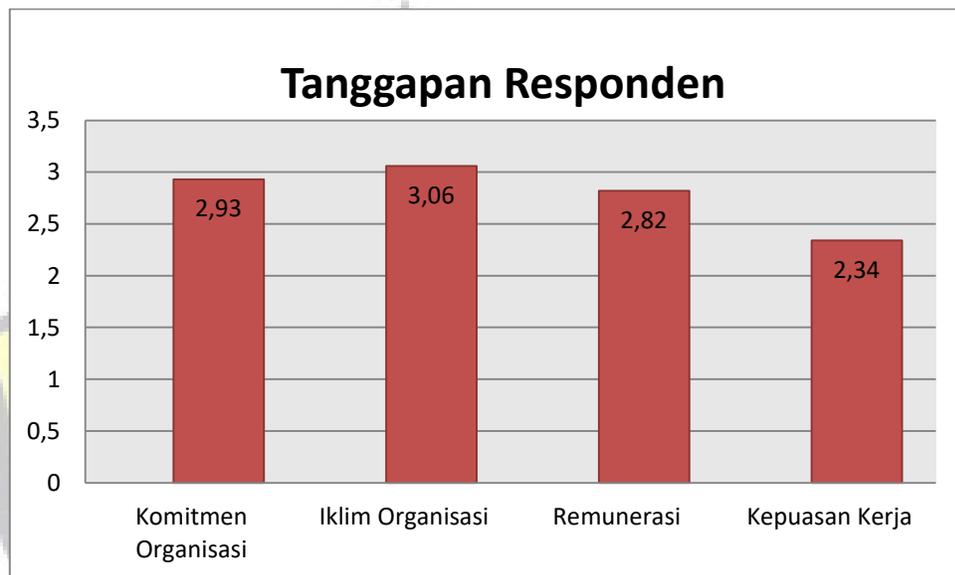
Iklim organisasi dapat berpengaruh terhadap sikap maupun pandangan pegawai. Iklim organisasi yang kondusif serta rasa nyaman yang dirasakan para pegawai dapat menimbulkan kepercayaan sehingga pegawai ingin memberikan yang terbaik bagi instansi. Iklim organisasi merupakan konsep sistem yang dinamis yang dapat memberikan pengaruh dan dipengaruhi oleh hampir semua hal yang terjadi dalam suatu instansi. Iklim organisasi yang kondusif memberikan pengaruh positif terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, dan sebaliknya iklim organisasi yang tidak kondusif dapat menghambat laju dalam mencapai tujuannya.

Selain komitmen dan iklim organisasi, remunerasi juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penggunaan remunerasi sebagai imbalan terhadap tenaga kerja disamping sebagai wujud kemandirian juga sebagai tanggung jawab pimpinan dalam meningkatkan kepuasan kerja. Sebab pada dasarnya dengan adanya imbalan tersebut sudah memenuhi harapan dari karyawan dalam bekerja. 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 yang pada kelanjutannya nanti akan mempengaruhi pula kepuasan kerja. Konsekuensinya, perusahaan akan mengalami kendala apabila tidakpuasan dirasakan dan akan menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan oleh perusahaan.

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, untuk itu penulis memilih Hotel Crowne Plaza sebagai tempat untuk penelitian kali ini.

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 :



**Gambar 1.1**  
**Grafik Tanggapan Responden Pra Survei**

Sumber: Data diolah peneliti 2021

Berdasarkan grafik penelitian awal yang dilakukan oleh penulis dengan cara menyebarkan prakuesioner kepada 21 karyawan tetap di Hotel Crowne Plaza Jakarta dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang diinterpretasikan dari tabel 3.4 bahwa untuk variabel komitmen organisasi sebesar 2,93 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 kepuasan kerja karyawan di Hotel Crowne Plaza Jakarta kurang optimal.

Dari penelitian awal diatas sebagai fenomena yang terjadi mengenai komitmen organisasi, iklim organisasi, remunerasi, dan kepuasan 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 Identifikasi, Pembatasan, Dan Rumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah yang terjadi pada Hotel Crowne Plaza Jakarta adalah sebagai berikut:

- a. Komitmen organisasi karyawan pada Hotel Crowne Plaza Jakarta tinggi namun tingkat kepuasan kerja belum optimal.
- b. Iklim organisasi tinggi namun kepuasan kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Jakarta kurang optimal.
- c. Remunerasi pada Hotel Crowne Plaza Jakarta sudah tinggi namun tingkat kepuasan kerja karyawan belum optimal

## **2. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada variabel komitmen organisasi, iklim organisasi, dan remunerasi serta kepuasan kerja dengan jumlah responden sebanyak 104 yang merupakan karyawan tetap Hotel Crowne Plaza Jakarta.

## **3. Rumusan Masalah**

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

- a. Apakah komitmen organisasi, iklim organisasi, dan remunerasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Jakarta?

- b. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Crowne Plaza Jakarta ?
- c. Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Crowne Plaza Jakarta?
- d. Apakah remunerasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Jakarta?

### 1.3 Tujuan Penelitian

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

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

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1. Kegunaan 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. Kegunaan Praktis

#### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan untuk mengetahui komitmen organisasi, iklim organisasi, dan remunerasi terhadap kepuasan karyawan.

#### b. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi yang berguna bagi penulis yakni mengenai komitmen organisasi, iklim organisasi, dan remunerasi terhadap kepuasan kerja karyawan.