

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam perkembangan industri pariwisata saat ini, jasa penginapan kini telah menjadi akomodasi penting yang dimiliki setiap daerah. Menurut SK. Menparpostel No. KM 37/PW340/MPPT-86, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil. Penginapan yang saat ini trend adalah hotel. Pembangunan hotel baik dari kelas sederhana maupun hingga kelas berbintang di Medan semakin banyak dan berkembang.

Salah satu hotel yang sudah berdiri lama di kota Medan adalah Garuda Plaza Hotel yang berada di Jalan Sisingamangaraja. Garuda Plaza Hotel Medan berdiri pada tahun 1958 dan kini Garuda Plaza Hotel Medan telah memiliki jumlah kamar sebanyak 266 kamar dengan jumlah karyawan sebanyak 331 karyawan.

Banyaknya pembangunan dan perkembangan perusahaan hotel di Medan menuntut setiap manajemen hotel harus mampu bersaing dengan para kompetitornya. Untuk membentuk suatu manajemen yang baik dalam meningkatkan produktifitas maupun kinerja perusahaan di butuhkan sumber daya manusia yang baik pula. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penentu yang berperan penting dalam memberikan kontribusi kearah pencapaian tujuan

organisasi secara efektif dan efisien (Cholil & Riani dalam Zulkarnain & Annisa, 2013), tetapi pada kenyataannya, kualitas SDM di Indonesia sendiri menurut data dari *human development indeks* (HDI) pada tahun 2010 menempati urutan ke 108 dari 152 negara di dunia. Hasil ini masih mengecewakan (dalam Zulkarnain & Annisa, 2013).

Untuk mencapai tujuan dan mempertahankan kelangsungannya, perusahaan membutuhkan adanya komitmen organisasi dari para karyawannya yaitu hubungan yang aktif antar individu dengan perusahaannya, dimana individu bersedia memberikan sesuatu atas kehendak sendiri demi tercapainya tujuan perusahaan (Prabowo dalam Zahra & Mariatin, 2012). Komitmen memiliki arti penerimaan yang kuat dalam diri individu terhadap tujuan dan nilai-nilai perusahaan, sehingga individu tersebut akan berusaha dan berkarya serta memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di perusahaan tersebut (Baron dan Greenberg dalam Umam, 2012).

Minimnya komitmen dapat mempengaruhi kurangnya minat untuk bertahan di perusahaan, hal ini dilihat dari karyawan yang sering menjadikan perusahaan tempat bekerja sebagai *batu loncatan* untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Minimnya komitmen juga dapat membuat perusahaan mengalami kerugian dimana setiap perekrutan membutuhkan banyak pengeluaran yang tak sebanding dengan produktifitas karyawan selama bekerja.

Fenomena diatas juga dialami perusahaan perhotelan seperti Garuda Plaza Hotel Medan yang menjadikan karyawan sebagai kontributor utama dalam mencapai tujuan perusahaan. Karyawan yang direkrut tidak banyak yang memilih

untuk terus berkomitmen terhadap perusahaan, melainkan ada yang keluar (*turnover*) dengan mencari perusahaan yang lebih diyakini. Berikut kutipan wawancara tanggal 23 Januari 2015 pada salah seorang karyawan,

“Iya di, dalam satu bulannya jumlah karyawan disini tidak jarang meningkat, dan biasanya cenderung berkurang ataupun tetap. Biasanya yang kayak gini karena gaji yang kita berikan mungkin tidak sesuai, sementara sistem kita sekarang mengikuti peraturan pemerintah.”

Meyer dan Allen (dalam Umam, 2013) menyatakan komitmen organisasi juga sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi, sehingga anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi dibandingkan anggota yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi.

Mayer dan Allen (dalam Umam, 2012) merumuskan komitmen organisasi dalam tiga aspek. Komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kontinuan (*continuance commitment*), dan komitmen normatif (*normative commitment*). Komponen *affective* berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan pegawai dalam organisasi. Komponen *continuance* didasarkan pada persepsi pekerja tentang kerugian apabila meninggalkan organisasi, sedangkan komponen *normative* menunjukkan perasaan pegawai tentang kewajiban yang harus diberikan kepada organisasi. Gellatly, Meyer dan Luchak (dalam Zahra & Mariatin, 2012) mengemukakan bahwa perilaku kerja seorang karyawan tergantung dari kekuatan relatif ketiga komponen komitmen tersebut.

Menurut Greenberg & Baron (dalam Sopiah, 2008) karyawan dengan komitmen yang tinggi terhadap organisasi sangat penting untuk dimiliki oleh sebuah organisasi karena tanpa adanya komitmen pada organisasi yang kuat, organisasi tersebut tidak akan berjalan dengan maksimal. Selain itu, komitmen karyawan yang tinggi akan membuat karyawan tersebut lebih stabil dan produktif dalam bekerja sehingga pada akhirnya akan lebih membawa keuntungan bagi organisasi (dalam Sopiah, 2008). Sebaliknya menurut Teresia dan Suyasa (dalam Zulkarnain, 2013) komitmen yang rendah akan menyebabkan kesulitan pada organisasi, karyawan tidak akan memberikan yang terbaik kepada organisasi dan dapat dengan mudah keluar dari organisasi.

Ada banyak hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan komitmen organisasi karyawan, salah satunya ialah dengan mengkaji ulang faktor-faktor komitmen berorganisasi. Sharafat (dalam Umam, 2012) mengemukakan terdapat lima faktor dari komitmen berorganisasi, diantaranya adalah lama bekerja (*time*), kepercayaan (*trust*), rasa percaya diri (*confident*), kredibilitas (*credibility*), dan pertanggungjawaban (*accountability*). Saharaf (dalam Umam, 2012) berpendapat kepercayaan merupakan faktor komitmen organisasi yang cukup penting, dimana harus terjalinnya kepercayaan di antara anggota organisasi yang akan menciptakan kondisi yang baik untuk pertukaran informasi dan saran tanpa adanya rasa takut.

Beberapa temuan memberikan bukti bahwa kepercayaan organisasi adalah elemen penting untuk kesuksesan organisasi seperti komitmen organisasi. Penelitian Kramer dan Matthai (dalam Zahra & Mariatin, 2012) menemukan bahwa kepercayaan organisasional adalah prediktor yang bermakna terhadap

komitmen organisasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa karyawan perlu merasa yakin bahwa usaha mereka akan menghasilkan beberapa manfaat bagi diri mereka sendiri dan organisasi (dalam Zahra & Mariatin, 2012).

Temuan lain juga disampaikan oleh Lewis (dalam Faza & Handoyo, 2013) bahwa kepercayaan merupakan faktor yang penting dalam organisasi agar tidak terjadinya kegagalan dalam menjalankan strategi organisasi. Dengan demikian, kepercayaan pada organisasi memainkan peranan penting di dalam perusahaan terutama dalam menciptakan komitmen organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Hubungan kepercayaan terhadap organisasi dengan komitmen organisasi pada karyawan Garuda Plaza Hotel Medan"

## **B. Identifikasi Masalah**

Melihat pentingnya komitmen organisasi pada SDM perusahaan yang membuat peneliti ingin melihat komitmen berorganisasi pada karyawan hotel Garuda Plaza Hotel Medan berdasarkan tiga dimensi komitmen berorganisasi yaitu komitmen afektif, kontinuan dan normatif melalui salah satu faktor pada komitmen organisasi yaitu kepercayaan.

## **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini menekankan pada masalah komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan melalui tiga dimensi komitmen berorganisasi, seperti komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kontinuan (*continuance*

*commitment*), dan komitmen normatif (*normative commitment*) dengan salah satu faktor komitmen organisasi yaitu kepercayaan karyawan terhadap organisasi.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian adalah “bagaimana hubungan kepercayaan terhadap organisasi dengan komitmen organisasi pada karyawan Garuda Plaza Hotel Medan?”

#### **E. Tujuan Penelitian**

Merujuk pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah “untuk mengetahui hubungan kepercayaan terhadap organisasi dengan komitmen organisasi pada karyawan Garuda Plaza Hotel Medan.”

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam berbagai pengembangan ilmu pengetahuan, terutama pada Psikologi Industri dan Organisasi. Diharapkan juga pada penelitian ini adanya perkembangan dari ilmu yang terkait dari kepercayaan karyawan dan komitmen organisasi.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan institusi, karyawan dan peneliti sendiri.

- a. Bagi institusi, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi pihak terkait mengenai gambaran komitmen organisasi yang mana nantinya berguna dalam hal kepentingan insitusi.
- b. Bagi karyawan, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi pembelajaran bagi karyawan agar dapat meningkatkan komitmen organisasi agar karyawan dapat memberikan kontribusi yang maksimal dalam pekerjaannya.

