

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menghadapi era globalisasi dan pasar bebas saat ini, kebutuhan akan sumber daya manusia yang unggul dan profesional sangat diperlukan bagi sebuah organisasi. Sebuah organisasi agar terus bertahan harus memiliki aset penting dalam mencapai tujuan organisasinya. Salah satu aset penting organisasi yang harus dimiliki adalah sumber daya manusia (*human resources*). Sumber daya manusia merupakan penggerak utama bagi perusahaan atau organisasi untuk menjalankan kegiatan atau proses kerja perusahaan. Dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut, sumber daya manusia tidak dapat berjalan apabila tidak adanya suatu bagian perusahaan yang memperhatikan. Agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan organisasi diperlukan sistem yang baik dari perusahaan dalam peningkatan kinerja.

Dalam menentukan berhasil atau tidaknya pekerjaan yang dapat dilakukan adalah perencanaan dan pengelolaan manajemen yang baik perusahaan agar dapat bertahan, tumbuh dan berkembang. Manajemen menurut L. Draft (2002:8) adalah pencapaian sasaran – sasaran organisasi dengan cara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian sumber daya organisasi.

Tercapainya tujuan organisasi dapat dilihat dari kinerja. Kinerja karyawan dapat diketahui dari perolehan hasil kerja yang dicapai seorang pegawai terkait dengan tujuan organisasi. Menurut Mangkunegara (2002:67) pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikannya.

Pemberdayaan merupakan salah satu strategi untuk mewujudkan pegawai yang unggul dalam kinerjanya. Pemberdayaan menurut Mulyadi (1998:62) adalah memupukan dan memberi kesempatan bagi karyawan untuk merencanakan, mengimplemtasikan dan mengendalikan rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Melalui pemberdayaan, karyawan diberikan wewenang dan tanggung jawab yang lebih besar dalam pengambilan keputusan. Dalam hal ini dibutuhkan pula komunikasi atau saling bertukar informasi antara pimpinan dan karyawan, sehingga pegawai benar-benar memahami tugasnya serta dapat memberikan kontribusi nyata bagi pencapaian tujuan organisasi. Pegawai akan menunjukkan lebih mempunyai otonomi untuk berinisiatif, semakin produktif, kreatif dan hasil pekerjaanya menjadi lebih berkualitas.

Hasil penelitian menurut Nongkeng (2012) variabel pemberdayaan (X1) menunjukkan bahwa pemberdayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen Universitas Muhammadiyah dan Universitas 45 Kopertis Wilayah IX Sulawesi Makassar, sedangkan menurut penelitian dari Isrorina (2009)

menunjukkan berbeda bahwa pemberdayaan tidak berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Pekalongan

Tidak hanya dilihat dari pemberdayaan, peningkatan kinerja dapat dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan. Karakteristik pekerjaan adalah variasi keterampilan, identitas tugas, kekhususan tugas, otonomi dan umpan balik yang dilakukan oleh pekerja atau karyawan dalam melakukan tugasnya yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kinerja (Hackman et.al.,1978). Karakteristik pekerjaan merupakan upaya mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan, bagaimana karakteristik tersebut digabung untuk membentuk pekerjaan – pekerjaan yang berbeda berhubungan dengan motivasi, kepuasan dan kinerja karyawan. Selain mampu menciptakan kepuasan kerja, karakteristik pekerjaan juga akan mempengaruhi hasil kerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan Nelliana Margareta, dkk (2019) variabel karakteristik pekerjaan (X2) menunjukkan karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Blambangan foodpackers Indonesia, sedangkan penelitian menurut Frismandiri (2007) berbeda menunjukkan karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Perkreditan Rakyat Kota Malang.

Faktor selain mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan sikap loyalitas karyawan kepada perusahaan serta merupakan proses berkelanjutan dimana pegawai mengekspresikan perhatian untuk kelancaran dan keberhasilan organisasi.

Komitmen organisasional adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi serta berniat memelihara hubungan keanggotaan dalam organisasi Robbins (2001).

Penelitian menurut Tielung (2013) variabel komitmen organisasional (X3) menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Sebra Cipta Mandiri Malang, sedangkan penelitian menurut Rapar (2016) menunjukkan komitmen organisasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Wilayah Sulawesi Utara.

PT. Gading Sukses Makmur merupakan perusahaan yang bergerak dalam di sektor jasa yaitu hotel, restoran dan karaoke keluarga. PT. Gading Sukses Makmur berlokasi di Dusun Masiran RT 002 RW 007 Kaligading Boja. Dalam perkembangannya, PT. Gading Sukses Makmur mulai merambah pada sektor jasa keuangan non bank yaitu koperasi simpan pinjam. Namun, PT. Gading Sukses Makmur masih berfokus pada pengembangan hotel, restoran dan karaoke keluarga, dengan berbagai bidang jasa maka terdapat pula berbagai karakteristik SDM yang ada di PT.Gading Sukses Makmur. Semua SDM disesuaikan dengan bidang yang dibutuhkan oleh PT. Gading Sukses Makmur.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, PT. Gading Sukses Makmur saat ini masih berfokus pada pengembangan hotel, karaoke dan restoran keluarga. Salah satunya yaitu Hotel. Pada hotel PT. Gading Sukses Makmur dalam kegiatan operasionalnya dibagi menjadi tiga bagian yaitu: Divisi

bagian kantor (*front Office*), Divisi Tata graha (*Housekeeping*), dan Divisi *Restaurant*. Berkembangnya hotel tidak luput dari sumber daya manusia didalamnya. Berikut adalah fenomena yang terjadi pada PT. Gading Sukses Makmur adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data Pencapaian Target Kerja Karyawan Hotel PT. Gading Sukses Makmur
Tahun 2018

No	Divisi	Tugas Pokok Jabatan	Target 2018	Realisasi 2018	Tingkat Pencapaian (100%)
1	Front Office (Bagian Kantor Depan)	Memberikan pelayanan yang baik	24 jam	24 jam	100%
		Menangani laporan keluhan	12 laporan	10 laporan	83%
		Membuat laporan status kamar	10 laporan	10 laporan	100%
		Membuat laporan transaksi	12 laporan	10 laporan	83%
		Membuat laporan jumlah tamu datang	11 laporan	9 laporan	81%
		Mencatat semua transaksi tamu	12 laporan	10 laporan	83%
2	Houskeeping (Tata graha)	Menyusun progam kerja dan anggaran	12 laporan	12 laporan	100%
		Melakukan pemeriksaan dan pengawasan rutin	24 jam	24 jam	100%
		Mengelola fasilitas dengan baik	10 laporan	8 laporan	80%
		Mengawasi jalannya kegiatan	10 laporan	8 laporan	80%
		Memperhatikan rincian dan kenyamanan	12 laporan	9 laporan	75%
3	Food & Beverage	Menyusun standart food & beverage	12 laporan	12 laporan	100%

Tabel 1.1.2

No	Divisi	Tugas Pokok Jabatan	Target 2018	Realisasi 2018	Tingkat Pencapaian (100%)
	(Restoran)				
		Menyusun anggaran produksi makanan	11 laporan	10 laporan	90%
		Membuat laporan transaksi	10 laporan	9 laporan	90%
		Mempersiapkan pensajian makanan	24 jam	21 jam	87,5%
		Memberikan service yang baik	24 jam	20 jam	83%

Sumber: PT. Gading Sukses Makmur

Berdasarkan pada Tabel 1.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan PT. Gading Sukses Makmur pada masing-masing divisi secara keseluruhan belum mencapai target. Pada divisi Bagian Kantor Depan (*Front Office*) ada 2 tugas pokok jabatan yaitu menangani complains (keluhan) dengan pencapaian target 83% dan membuat laporan transaksi yang pencapaiannya dengan target 83% dari target yang ditetapkan. Hal ini membuat penyelesaian keluhan kurang ditangani dengan baik dan perlunya mengawasi laporan perusahaan. Pada divisi Tata graha (*Housekeeping*) ada 1 tugas pokok jabatan yaitu memperhatikan rincian dan kenyamanan yang hanya dapat mencapai target 75% dari target perusahaan yang diharapkan. Kenyamanan merupakan salah satu hal yang diutamakan dalam memberikan pelayanan yang terbaik yang diberikan hotel kepada para konsumen.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti menemukan adanya penurunan kinerja pada tugas pokok jabatan Divisi Bagian Kantor Depan (*Front Office*) dan pada Divisi Tata graha (*Housekeeping*), kemudian timbul pemikiran bagaimana

keseluruhan faktor tersebut saling berkesinambungan sehingga mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Gibson (1987) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor individu : kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.
3. Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan.

Terkait dengan fenomena diatas, tentu saja peningkatan kinerja sangat penting dan sangat diharapkan baik oleh perusahaan maupun para konsumen, kinerja ini tentu saja tidak lepas dari faktor- faktor yang mempengaruhinya, diantaranya pemberdayaan, karakteristik pekerjaan dan komitmen organisasional.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Pemberdayaan, Karakteristik Pekerjaan dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan di PT. Gading Sukses Makmur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Pemberdayaan terhadap kinerja karyawan di PT. Gading Sukses Makmur?
2. Bagaimana pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap kinerja karyawan di PT. Gading Sukses Makmur?
3. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasional terhadap kinerja karyawan di PT. Gading Sukses Makmur?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pemberdayaan terhadap kinerja karyawan di PT. Gading Sukses Makmur.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan di PT. Gading Sukses Makmur.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan di PT. Gading Sukses Makmur

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, agar pembahasan tidak terlalu luas sehingga penelitian bisa lebih fokus untuk dilakukan, penulis perlu membatasinya. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dibatasi pada variabel pemberdayaan, karakteristik pekerjaan komitmen organisasional dan kinerja.
2. Objek penelitian ini dibatasi berfokus pada karyawan PT. Gading Sukses Makmur.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat dalam pemelitian ini adalah:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Memberikan masukan bagi instansi akan pentingnya pemberdayaan, karakteristik pekerjaan dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Untuk mendapat pengalaman atau pengalaman dalam penelitian serta mengaplikasikan dan menerapkan teori-teori ilmu pengetahuan yang diperoleh.
2. Penelitian diharapkan dapat menjadi sumber bacaan yang bermanfaat serta referensi bagi peneloti sebelumnya.

1.6 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, agar pembahasan tidak terlalu luas sehingga penelitian bisa lebih fokus untuk dilakukan, penulis perlu membatasinya.

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah:

3. Penelitian ini dibatasi pada variabel pemberdayaan, karakteristik pekerjaan komitmen organisasional dan kinerja.
4. Objek penelitian ini dibatasi berfokus pada karyawan PT. Gading Sukses Makmur.