

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Organisasi adalah sekumpulan orang atau entitas yang memiliki tujuan tertentu melalui upaya kolektif dari orang-orang yang bekerja di dalamnya (Armstrong, 2014). Dalam hal ini, organisasi dapat digambarkan sebagai orang-orang yang terikat, memiliki tanggung jawab terhadap tujuan, dan memiliki deskripsi yang jelas atas organisasi tersebut.

Perhotelan merupakan organisasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya, di mana semua pelayanan tersebut diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas yang dimiliki hotel. Hal tersebut yang menjadi poin penting bagi perusahaan dalam memberikan nilai lebih.

Salah satu faktor utama dalam setiap keberhasilan organisasi yaitu terletak pada sumber daya manusianya. Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen utama yang sangat penting dan harus dimiliki, dibandingkan modal dan teknologi dalam upaya mencapai tujuan karena manusia itu sendiri yang dapat mengendalikan faktor lain di dalam organisasi (Susan, 2019). Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik, setiap hotel harus memiliki sumber daya manusia yang baik pula. Oleh sebab itu seseorang yang hendak bekerja di hotel juga dituntut untuk bisa bekerja secara totalitas supaya dapat memberikan hasil terbaiknya.

Dalam menjalankan tugasnya, hotel menghadapi persaingan yang semakin ketat, terlebih saat ini semakin banyak hotel baru berkembang dengan menawarkan desain, pelayanan, dan teknologi yang semakin menarik serta kompleks. Hotel dituntut untuk selalu memiliki inovasi, dengan alasan bahwa selain usaha ini bergantung pada ketersediaan modal, kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi, serta ketersediaan fasilitas dengan teknologi yang sesuai dengan perkembangan zaman juga sangat penting. Di samping hal tersebut, hotel harus menjaga sistem kerjanya agar tidak melanggar standar norma dan etika kerja.

Kinerja merupakan salah satu faktor penting untuk mendukung berjalannya sebuah perusahaan jasa. Di dalam dunia perhotelan, kinerja yang baik dan stabil sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan yang unggul serta memiliki nilai tambah bagi perusahaan. Mangkunegara (2005) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya, kinerja merupakan hasil kerja yang memiliki keterkaitan yang kuat dengan organisasi dengan tujuan strategis, kepuasan pelanggan, dan memberikan kontribusi bagi perekonomian (Armstrong, 2014).

Semakin banyak hotel yang ada di Yogyakarta, persaingan dalam dunia perhotelan semakin ketat. Hal tersebut berarti bahwa organisasi harus bisa meningkatkan kinerjanya supaya bisa bersaing dengan organisasi hotel lainnya. Untuk meningkatkan kinerja, salah satu cara yang biasa digunakan oleh perusahaan yaitu dengan melakukan pelatihan.

Soekidjo (dalam Sugijono, 2015) menjelaskan bahwa pelatihan merupakan bagian dari proses pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus tertentu yang sesuai dengan keinginan dan tujuan organisasi. Penjelasan tersebut sesuai dengan kebutuhan organisasi akan adanya kinerja yang baik.

Hardjanto (dalam Riyanto *et al*, 2017) mengatakan bahwa pelatihan adalah bagian dari pendidikan. Pelatihan bersifat spesifik, praktis, dan segera. Spesifik artinya pelatihan berkaitan dengan bidang pekerjaan yang dilakukan. Praktis dan segera berarti apa yang sudah dilatih dapat dipraktikkan. Mengacu pada Andrew F. Sikula, metode pelatihan bisa saja berupa *on the job training*, *vestibule*, demonstrasi disertai contoh, simulasi, magang, dan metode kelas (Riyanto *et al*, 2017). Sering kali, organisasi perhotelan melakukan pelatihan, baik untuk menambah pengetahuan karyawannya secara umum, atau menambah kemampuan karyawan di divisinya masing-masing. Hal tersebut yang membuat karyawan menjadi lebih “segar” dan termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik.

Seperti yang peneliti dapatkan ketika magang dan mengikuti pelatihan yang diadakan oleh Manajer SDM (*T&C Manager*) Hotel Ibis Styles Yogyakarta pada tahun 2019, peneliti juga diberi materi tentang sejarah, hingga arti penting visi dan misi perusahaan tersebut bersamaan dengan karyawan baru di hotel tersebut. Di akhir sesi pelatihan, manajer SDM Hotel Ibis Styles Yogyakarta memberikan penjelasan singkat, mengenai apa yang menjadi fokus perusahaan, target apa yang ingin dicapai ke depan, serta nilai apa yang melekat pada perusahaan, sehingga terbentuk komitmen organisasional dalam individu peserta pelatihan.

Karyawan yang memiliki komitmen akan merasa bangga tergabung dalam organisasi, hal tersebut mengacu pada terbentuknya ikatan emosional dengan organisasi dan keinginan untuk memajukan organisasi akan meningkat. Komitmen organisasional mendorong karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya dan menunjukkan hasil yang mendekati target. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan cenderung akan menunjukkan kualitas yang baik, lebih totalitas dalam bekerja, dan tingkat *turnover* terhadap perusahaan pun rendah (Akbar *et al*, 2017).

Sebaliknya, suatu organisasi yang memiliki karyawan tidak berkomitmen akan menjadi terhambat prosesnya untuk bisa berkembang. Karyawan yang tidak berkomitmen cenderung akan menjadi beban bagi organisasi karena akan sulit menerima tujuan serta visi dan misi yang telah ditentukan dan disepakati bersama dalam organisasi. Seorang pekerja yang tidak berkomitmen cenderung lebih sering menutup diri dari anggota yang lain di dalam organisasi, konkretnya ketika mengerjakan tugas organisasi, tidak menjalin hubungan baik dengan sesama anggota organisasi, tidak disiplin bekerja, serta tidak mau menaati peraturan organisasi.

Greenberg dan Baron (dalam Akbar *et al*, 2017) menyatakan bahwa komitmen organisasional ditandai dalam tiga hal secara konseptual, yaitu: (1) Adanya rasa percaya yang kuat dan penerimaan seseorang terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, (2) Adanya keinginan seseorang untuk melakukan usaha secara sungguh-sungguh untuk organisasi, (3) Adanya hasrat yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam suatu organisasi.

Allen dan Meyer (dalam Akbar *et al*, 2017) menjelaskan adanya hubungan positif antara ketiga dimensi komitmen, yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif terhadap kinerja. Hal tersebut berarti bahwa komitmen organisasional dapat merangsang kinerja ke arah yang positif.

Hotel Ibis Styles Yogyakarta sebagai organisasi perhotelan dengan sistem *franchise*, salah satu anak perusahaan AccorHotels, memiliki ikatan kepegawaian yang kuat. Organisasi tersebut memiliki pencatatan yang sangat detail tentang setiap pekerjanya, membuat manajer sumber daya manusia bisa lebih spesifik untuk memberikan pelatihan, untuk siapa, kapan, dan di mana pelatihan dapat dilaksanakan. Selain itu, organisasi hotel tersebut juga memiliki pencatatan tentang setiap pelatihan yang telah dilaksanakan menjadi suatu dokumen utuh, tercatat secara historis dan mendetail.

Peneliti melihat bahwa topik mengenai pelatihan, komitmen organisasional, dan kinerja perhotelan lebih menarik untuk diteliti dan dibahas, di samping adanya *turnover* yang sudah hampir pasti dimiliki oleh perusahaan perhotelan dengan sistem *franchise*. Karena saat ini banyak hotel baru yang dibangun di wilayah Yogyakarta, yang berarti bahwa persaingan dalam hal kinerja menjadi kunci untuk bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Adanya permasalahan terkait sumber daya manusia dalam dunia perhotelan tersebut membuat penulis ingin mencari tahu bagaimana hubungan antara pelatihan dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Hotel Ibis Styles Yogyakarta.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Hotel Ibis Styles Yogyakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan di Hotel Ibis Styles Yogyakarta?

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dibahas tidak meluas, maka penulis menetapkan batasan-batasan penelitian. Responden yang akan dituju merupakan karyawan Hotel Ibis Styles Yogyakarta. Variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2005) menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil dari kesetaraan dan jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan dapat dianggap sebagai perilaku atau cara di mana organisasi, tim, dan individu melihat pekerjaan yang dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang memiliki hubungan yang kuat dengan tujuan strategis, kepuasan pelanggan, dan ekonomi dengan kontribusi organisasi (Armstrong, 2014). Kinerja karyawan mencakup dimensi jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja tim (Mangkunegara, 2005).

2. Pelatihan

Pelatihan adalah proses untuk membentuk dan membekali karyawan dengan menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan, dan perilakunya (Kasmir, 2016). Variabel pelatihan menurut Mangkunegara (2017) mencakup dimensi tujuan pelatihan, pelatih atau instruktur, materi pelatihan, metode pelatihan, dan peserta pelatihan. Pelatihan juga harus dilakukan secara sistematis dengan tahapan-tahapannya. Mangkunegara (2017) juga menjelaskan bahwa tahapan pertama dalam melakukan pelatihan adalah identifikasi kebutuhan organisasi. Kemudian ditetapkan tujuan serta sasaran pelatihan, dalam hal ini harus disebutkan secara spesifik untuk siapa pelatihan tersebut akan diberikan, apa alat ukur keberhasilannya, dengan apa metodenya, lalu dilakukan evaluasi.

3. Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional merupakan konstruksi multidimensi yang mencerminkan seorang pekerja: identifikasi dengan organisasi (loyalitas), keterikatan pada organisasi (niat untuk tinggal), dan kemauan untuk menyalurkan upaya untuk organisasi (usaha diskresioner) (Appelbaum *et al*, dalam Armstrong, 2014). Selanjutnya, komitmen organisasional mencakup dimensi komitmen normatif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen afektif (Allen dan Meyer, 1990).

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan Hotel Ibis Styles Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Hotel Ibis Styles Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Hotel Ibis Styles Yogyakarta untuk melihat pengaruh pelatihan dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Dengan begitu, penelitian ini dapat membantu pihak manajerial dalam mempertimbangkan keputusan strategis untuk mengelola karyawannya dengan baik dan tepat.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh pelatihan dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi akademisi untuk membuat penelitian yang serupa.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab satu menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab dua menjelaskan teori-teori yang mendukung penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab tiga menjelaskan tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari desain dan objek penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan pengambilan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, metode pengukuran data, serta metode analisis data.

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab empat berisi hasil pengolahan data yang sudah diolah dengan menggunakan metode yang sesuai untuk menjelaskan dan membuktikan hipotesis. Bab ini juga memaparkan pembahasan atas temuan penelitian.

BAB V : Penutup

Bab lima menjelaskan tentang kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran.