

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Elemen utama dalam manajemen sumber daya manusia adalah manusia itu sendiri, sehingga dibutuhkan pengelolaan yang baik. Organisasi perlu bersaing untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang berkualitas. Mathis dan Jackson (2007:4) mengatakan bahwa sumber daya manusia merupakan bagian dari organisasi yang perlu untuk dikelola agar terciptanya keunggulan kompetitif bagi suatu organisasi. Sehingga, suatu organisasi perlu menemukan dan mempertahankan sumber daya manusia yang baik.

Menurut Bohlander dan Snell (2012:4) manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses mengelola sumber daya manusia dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Manusia dalam suatu organisasi dipandang sebagai *human capital* atau modal manusia. Menurut Bohlander dan Snell (2012:5) *human capital* adalah sesuatu yang tidak terlihat dan tidak bisa dikelola seperti mengelola pekerjaan, produk atau teknologi. Hal tersebut dikarenakan karyawan itu sendiri sebagai modal. Sehingga, jika suatu organisasi kehilangan karyawan dapat dipastikan investasi seperti pelatihan dan pengembangan yang telah diberikan oleh organisasi ikut hilang. Oleh karena itu, suatu organisasi perlu memperhatikan komitmen karyawannya.

Komitmen organisasi menurut Meyer dan Herscovitch (2001:301) adalah kekuatan yang dapat mengikat seorang individu untuk melakukan tindakan yang

relevan untuk satu atau lebih target. Kemudian, model terkait komitmen organisasi yang dikemukakan oleh Allen dan Meyer (1990:3) merupakan salah satu model komitmen organisasi yang paling relevan, model ini mengasumsikan bahwa komitmen organisasi dihasilkan dari tiga pola pikir yang menggambarkan komitmen organisasi, yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan.

Pada penelitian ini, penulis berfokus pada komitmen afektif karyawan. Menurut Allen dan Meyer (1990:2) komitmen afektif karyawan merupakan komitmen yang menunjukkan keterkaitan, mengenal, dan keterlibatan dalam suatu organisasi. *Affective commitment* muncul ketika karyawan ingin menjadi bagian dalam organisasi karena adanya ikatan emosional.

Dalam suatu organisasi komitmen afektif dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Penelitian meta-analisis yang dilakukan Bauer *et al.* (2007:710) dan Saks *et al.* (2007:426) menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan kepuasan kerja merupakan variabel yang relevan dalam proses adaptasi dan mempertahankan karyawan.

Menurut Huang dan Hsiao (2007:1271) banyak penelitian tentang komitmen afektif dan kepuasan kerja yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan tetapi tidak menunjukkan hubungan sebab-akibat antara kedua variabel tersebut. Terkait dengan hubungan kepuasan kerja dan komitmen, Jernigan *et al.* (2002:567) menyatakan bahwa terdapat asumsi kepuasan kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi komitmen afektif. Selain itu, Lok dan Crawford (2001:596) menyatakan kepuasan kerja adalah variabel yang

memediasi hubungan antara faktor yang dapat mempengaruhi komitmen misalnya budaya, kompensasi, dan kepribadian.

Ivanchevic *et al.* (1997:86) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sebuah tingkah laku yang ditunjukkan oleh karyawan sebagai hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan dan tingkat kecocokan antara individu dan organisasi. Sedangkan, Robbins (2003:78) memaparkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang ditunjukkan oleh karyawan atas suatu pekerjaan yang dibandingkan dengan jumlah pekerjaan yang dilakukan dan jumlah yang seharusnya mereka terima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah respon yang ditunjukkan oleh karyawan atas pekerjaan yang telah karyawan diberikan kepada organisasi dan yang diperoleh dari organisasi.

Menurut Bruk-Lee *et al.* (2009:157) biasanya penelitian terkait dengan kepuasan kerja dan komitmen afektif berfokus pada faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi dan masih sedikit yang meneliti terkait dengan pendekatan dengan faktor individu. Menurut Spector (1985:195) sifat perilaku kepuasan kerja menunjukkan bahwa seorang individu akan cenderung mendekati atau bertahan pada pekerjaan yang memuaskan dan menjauhi atau keluar dari pekerjaan yang tidak memuaskan. Sehingga, kepribadian memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi.

Wanberg dan Kammeyer-Mueller (2000:373) menyatakan bahwa penelitian terkait dengan dampak dimensi kepribadian karyawan terhadap komitmen organisasi masih sedikit dilakukan. Menurut Detrick *et al.* (2004:678) kebanyakan penelitian berfokus pada kepribadian secara umum dan hasil dari

perilaku misalnya kinerja dan tidak berfokus pada dimensi kepribadian secara parsial atau hubungan pada setiap dimensi.

Menurut Feist dan Feist (2009: 86) kepribadian meliputi sistem fisik serta psikologi terkait dengan perilaku yang terlihat dan tidak terlihat serta tindakan yang ditunjukkan oleh individu. Menurut Bruk-Lee *et al.* (2009:157) dimensi dari kepribadian ini ditunjukkan oleh *The Big Five Personality Trait*, yaitu *Extroversion*, *Neuroticism*, *Openness to experience*, *Agreeableness*, dan *Conscientiousness*.

Perbedaan kepribadian antara individu dengan individu lainnya membuat suatu organisasi perlu memperhatikan karyawan secara personal. Sehingga penelitian yang berfokus pada dimensi kepribadian terhadap variabel kepuasan kerja dan komitmen afektif menjadi topik yang menarik untuk diteliti.

Berdasarkan pernyataan di atas membuat penulis ingin melakukan penelitian terkait dengan pengaruh kepribadian terhadap komitmen afektif, serta pengaruh dari kepuasan kerja terhadap hubungan tersebut pada industri pariwisata khususnya di sektor perhotelan. Menurut Badan Pusat Statistik DIY (2018:3) menyatakan bahwa jumlah hotel yang tercatat di Daerah Istimewa Yogyakarta berjumlah 1618 hotel, dengan rincian 143 hotel berbintang dan 1475 hotel non bintang. Selain itu, banyaknya hotel di Yogyakarta menyerap tenaga kerja sebanyak 20,22%.

Perkembangan pariwisata yang sangat pesat di Yogyakarta mendorong penulis tertarik memilih Hotel Eastparc Yogyakarta sebagai lokasi penelitian. Terlebih Eastparc Hotel Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang 5 (lima) terbesar di Yogyakarta sehingga memiliki karyawan yang banyak dengan latar

belakang dan kepribadian yang berbeda-beda. Hotel Eastparc Yogyakarta merupakan salah satu hotel yang terqualifikasi sebagai hotel bintang 5 (lima) dengan tema *garden-city* yang beralamatkan di Jl. Laksda Adisucipto Km 6.5, Seturan, Yogyakarta.

Salah satu indikasi rendahnya komitmen afektif karyawan adalah tingginya tingkat keterlambatan. Berdasarkan sampel data presensi karyawan hari Senin tanggal 3 Juni 2019, pada divisi *Finance* ditemukan tingkat keterlambatan terjadi sebesar 77%. Sedangkan pada tanggal 4 Juni 2019, divisi *Sales* dan *Marketing* ditemukan tingkat keterlambatan sebesar 71%. Divisi *Finance* serta *Sales* dan *Marketing* Hotel Eastparc Yogyakarta memiliki 8 jam kerja, dimulai dari pukul 08.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB. Konsekuensinya karyawan yang terlambat diwajibkan untuk tetap memenuhi kewajiban 8 jam kerja dalam satu hari. Hal tersebut menunjukkan kurangnya tingkat komitmen afektif dari karyawan.

Komitmen afektif karyawan dapat disebabkan oleh perbedaan kepribadian yang dimiliki oleh karyawan. Sebagai salah satu hotel bintang lima terbesar di Yogyakarta, hotel Eastparc Yogyakarta menyerap banyak tenaga kerja dengan latar belakang yang sangat beragam seperti usia, dan tingkat pendidikan yang berbeda-beda.

Hal tersebut menjadi hal menarik untuk diteliti terutama dalam hal terkait dengan komitmen afektif karyawan dan kepribadian karyawan. Selain itu, kepuasan kerja menjadi variabel yang dapat mempengaruhi hubungan kepribadian terhadap komitmen afektif karyawan sehingga penulis tertarik untuk melakukan

penelitian terkait dengan komitmen afektif karyawan, kepribadian, dan kepuasan kerja di hotel Eastparc Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepribadian *The Big Five Personality Trait* dengan komitmen afektif serta untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan karyawan di sektor perhotelan khususnya di Hotel Eastparc Yogyakarta. Dengan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Eastparc Yogyakarta dengan judul **“Pengaruh *The Big Five Personality Trait* Terhadap Komitmen Afektif Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* di Hotel Eastparc Yogyakarta.”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjabaran rumusan masalah diatas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepribadian (*The Big Five*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah kepribadian (*The Big Five*) memiliki pengaruh terhadap komitmen afektif karyawan?
3. Apakah Kepuasan kerja memberikan pengaruh terhadap hubungan antara kepribadian (*The Big Five*) terhadap komitmen afektif karyawan sebagai variabel *intervening*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan diatas, penelitian ini dapat diambil tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dimensi kepribadian (*The Big Five*) terhadap dimensi kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dimensi kepribadian (*The Big Five*) terhadap dimensi komitmen afektif karyawan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja sebagai variabel *intevening* terhadap hubungan dimensi kepribadian terhadap komitmen afektif karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti untuk dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama masa pembelajaran dan untuk mengetahui implementasi penerapan ilmu terkait hal yang diteliti di lapangan. Selain itu dapat memberikan manfaat sebagai media mengasah kemampuan dan pengalaman penulis dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan ilmu manajemen.

2. Bagi Akademisi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait ilmu manajemen terutama yang berkaitan dengan topik yang diteliti dalam penelitian ini.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran untuk pihak-pihak khususnya di industri perhotelan berkaitan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komitmen afektif karyawan khususnya yang berkaitan dengan kepribadian dan kepuasan kerja.

