

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Sumber Daya Manusia dalam organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan bagi berjalannya kegiatan di organisasi. Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme dan juga komitmennya terhadap bidang pekerjaan yang ditekuninya. Kinerja dari seseorang dipengaruhi oleh baik dari dalam maupun dari luar. Untuk sisi internal, kinerja seseorang untuk komitmennya dalam bekerja, baik komitmen organisasional maupun profesionalisme. Sedangkan dari sisi eksternal, tentu kinerja dipengaruhi oleh lingkungan tempat mereka bekerja, baik dari atasan, bawahan maupun setingkat (Amilin dan Dewi, 2008:13).

Dalam menghadapi lingkungan yang cepat berubah, suatu perusahaan dituntut untuk meningkatkan efektifitas pengendalian sistem manajemen yang efektif memastikan tingkat keselarasan tujuan yang tinggi antara individu dan organisasi (Engko dan Gudono 2007:105). Untuk mencapai keselarasan tujuan, seorang pemimpin harus mempengaruhi organisasinya agar tujuan individu konsisten dengan tujuan organisasi itu sendiri. Selain itu motivasi kerja yang tinggi serta adanya *locus of control* turut mempengaruhi pencapaian keselarasan tujuan (Sarita dan Agustia, 2009:2). Dalam era globalisasi saat ini bidang perhotelan adalah salah satu bisnis yang berkembang pesat. Dan untuk mencapai tujuan yang maksimal maka diperlukan sebuah organisasi yang solid didalam lingkungan perhotelan karena pada dasarnya, organisasi hotel mana pun mempunyai persamaan pelayanan pokok yaitu pelayanan penginapan, makan dan minum. Hotel

merupakan salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan dan jasa kepada para tamu, baik secara fisik, psikologis maupun keamanan. Kepuasan tamu berawal dari pelayanan dan jasa karyawan, bila pelayanan dan jasa karyawan didalam hotel tidak dapat memberikan kepuasan terhadap tamu maka hotel itu akan mengalami penurunan reportasinya. Baik secara individual karyawan atau secara organisasinya. (Ni Wayan Suwithi dan Cecil Erwin Jr. Boham).

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat tersebut, kepuasan konsumen merupakan utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat bertahan dan bersaing.

Dalam mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan yang semakin efektif dan efisien maka perusahaan perlu melakukan evaluasi kembali dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan sehingga salah satu usaha yang menunjang keberhasilan bisnis dibidang perhotelan adalah menawarkan pelayanan yang berkualitas tinggi (Parasuraman et.al 1985).

Karyawan sebagai pendorong dalam mencapai tujuan perusahaan perlu untuk di ajak ikut serta memikirkan dan menangani permasalahan strategis perusahaan, selain itu juga dapat di ajak bekerjasama dalam melaksanakan serangkaian kegiatan perusahaan dengan penuh tanggung jawab dan kesetiaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu keterlibatan seluruh karyawan baik dari tingkatan tertinggi hingga terendah diperlukan untuk bersama-sama menghadapi berbagai kondisi yang semakin berat ini.

Dengan kerjasama yang baik antar karyawan maka perusahaan akan lebih siap membangun keunggulan bersaing serta tetap eksis di dalam kondisi pasar yang cepat berkembang dan dinamis.

*Locus of control* merupakan sebuah variabel yang seringkali dikaitkan dengan *self esteem*, kepuasan kerja, etika kerja atau kinerja. Pusat kendali menjadi penting karena kontrol kinerja seseorang bisa diukur dari kemampuan seseorang dalam menguasai peristiwa yang terjadi pada dirinya. *Locus of control* terdiri dari *internal locus of control* dan *eksternal locus of control*.

Julianto (2002) menyatakan bahwa *internal locus of control* merupakan keyakinan seseorang untuk dapat menentukan nasib sendiri, tidak peduli lingkungan akan mendukung atau tidak mendukung. Mantis dan Roesleer (2010) menyatakan bahwa *nternal locus of control* merupakan cara pandang bahwa hasil yang baik atau buruk dapat diperoleh dari tindakan sesuai kapasitas diri (dapat dikontrol) atau faktor dari dalam diri sendiri. Sedangkan *eksternal locus of control*, cara pandang bahwa keberhasilan atau kegagalan disebabkan oleh faktor diluar diri sendiri atau diluar kontrol dirinya seperti keberuntungan, kesempatan, peluang, takdir dan sebagainya.

Kinerja merupakan tolak ukur karyawan dalam melaksanakan tugas yang ditargetkan untuk diselesaikan. Upaya untuk melakukan penilaian kinerja menjadi penting dengan diketahuinya pengukuran kinerja yang tepat. Kinerja diukur berdasar kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian dan komitmennya organisasi (Bernadin dalam Ayudiati, 2010).

Menurut Dessler (2005) kinerja merupakan prestasi kerja yakni perbandingan antara hasil kerja nyata dan standar kerja yang ditetapkan. Karena organisasi merupakan lembaga yang digerakkan oleh manusia maka kesesuaian perilaku karyawan dengan standar kerja akan menghasilkan kinerja yang diharapkan.

Butler (1991) menyatakan bahwa kepercayaan (*Trust*) berperan penting dalam kualitas hubungan antara manajer dan karyawan. Thorlakson

dan Murray (1996) serta Gomez dan Rosen (2001) menyatakan bahwa kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif terhadap kinerja. Dan mencerminkan keyakinan karyawan terhadap kemampuan dirinya sendiri atau kemampuan organisasinya dalam menghadapi berbagai macam – macam tantangan dan masalah, yang bertujuan mendorong karyawan supaya lebih produktif.

Menurut Mowday (1982) dalam Sopiah (2008:155), komitmen organisasi adalah keinginan anggota-anggota organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan Robbins (2001 : 170) memandang komitmen organisasi merupakan salah satu sikap kerja, yang didefinisikan sebagai suatu orientasi individu terhadap organisasi yang mencakup loyalitas, identifikasi dan keterlibatan. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa komitmen organisasi merupakan orientasi hubungan aktif antara individu dan organisasinya. Orientasi hubungan tersebut mengakibatkan individu (karyawan) atas kehendak sendiri bersedia memberikan sesuatu, dan sesuatu yang diberikan itu menggambarkan dukungannya bagi tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Mobley (1977 dalam Judge dan Bono, 2000) keinginan untuk mengakhiri tugas atau meninggalkan organisasi berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Individu yang merasa terpuaskan dengan pekerjaan yang cenderung untuk bertahan dalam organisasi. Sedangkan individu yang merasa kurang terpuaskan dengan pekerjaannya akan memilih untuk keluar dari organisasi.

Setiap individu mencari organisasi yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya dan memungkinkan penggunaan atau pemanfaatan

secara maksimal keterampilan dan kemampuannya. Komitmen terhadap organisasi terbangun bila masing-masing individu mengembangkan tiga sikap yang saling berhubungan terhadap organisasi (Morrow, Mc Elroy & Blum, 1988).

Berdasarkan informasi juga data yang tersedia dan didukung oleh adanya kesempatan yang memadai maka dipilihlah Hotel Sinar II Sidoarjo yang merupakan salah satu hotel yang dekat dengan Bandara Internasional Juanda dan memiliki karyawan berjumlah 50 orang. Pendirian Hotel Sinar II Sidoarjo bertujuan Memberikan akses penginapan bagi para wisatawan yang datang, baik wisatawan dalam negeri dan luar negeri. Serta memberikan lapangan pekerjaan bagi warga sekitar dan pengembangan karyawan terhadap bahasa asing dan pengembangan budaya komitmen organisasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

**Berikut perumusan masalah, diantaranya :**

1. Bagaimana pengaruh *locus of control* terhadap kinerja karyawan pada Hotel Sinar II Sidoarjo.
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Hotel Sinar II Sidoarjo.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh *locus of control* terhadap kinerja karyawan pada Hotel Sinar II Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Sinar II Sidoarjo.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Hotel Sinar II Sidoarjo dalam melakukan strategi yang tepat supaya dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2. Bagi karyawan hasil penelitian diharapkan berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan atau lainnya yang mungkin digunakan untuk penelitian lebih lanjut khususnya tentang *locus of control* dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

#### **1.5 Kegunaan Praktisi**

Adapun kegunaan praktisi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan akan melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam rangka menambah khasanah akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu, khususnya bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Didalam laporan penelitian ini dapat digunakan bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia dan dapat digunakan kepada dunia akademis untuk dijadikan bahan referensi tentang *locus of control* dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.