

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi merupakan salah satu faktor pendorong yang memicu sebuah perubahan. Setiap organisasi baik lembaga publik maupun lembaga bisnis dituntut untuk mampu melakukan dinamika perubahan sebagai salah satu strategi untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan agar organisasi dapat bertahan dan *sustainable*. Tantangan dan perubahan dan lingkungan mendorong agar organisasi selalu berusaha menjadi efektif dan efisien. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi efektifitas organisasi adalah sumber daya manusia yang sering disebut human capital. Dampak nyata globalisasi bagi perusahaan adalah persaingan kerja yang menjadi semakin ketat. Apabila perusahaan tidak menyadari pentingnya menjaga sumber daya manusia, maka akan banyak karyawan yang memilih keluar dan mengakibatkan tingkat *turnover* menjadi tinggi.

Turnover yaitu aliran karyawan yang masuk dan keluar perusahaan (Ranupandojo dan Suad, 1997). Banyak faktor yang mempengaruhi intensi *turnover* pada sebuah perusahaan. Kraemer (dalam Ridlo, 2012) mengatakan faktor-faktor intensi *turnover* adalah komitmen organisasi, promosi, kepuasan kerja, faktor psikologis, *stress* kerja, dan keadilan. Salah satu faktor yang membuat karyawan tetap bertahan dalam sebuah perusahaan adalah komitmen organisasi. Menurut Umam (2012) komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu mengenal dan terikat pada

organisasinya. Komitmen berarti keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaanya dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha yang tinggi bagi pencapaian tujuan organisasi (Darmawan, 2013).

Pada dasarnya efektifitas suatu perusahaan dapat dilihat dari interaksi kerja pada tingkat individual, kelompok, dan sistem-sistem organisasi yang menghasilkan output manusia yang memiliki tingkat absensi yang rendah, perputaran karyawan yang rendah, minimnya perilaku menyimpang dalam organisasi, tercapainya kepuasan kerja, memiliki komitmen terhadap perusahaan (Robbins dan Judge, 2008). Kebutuhan dan keinginan dari karyawan sebagai sumber daya manusia (SDM) juga harus didukung oleh perusahaan agar karyawan dapat termotivasi untuk berkinerja baik dan merasa puas atas hasil kerjanya.

Karakteristik tugas yang penuh tanggung jawab dan memperoleh pengawasan dari atasan menjadikan karyawan banyak menghadapi risiko ketidakpastian yang berhubungan dengan tanggung jawab pekerjaannya. Pada umumnya tantangan yang ada berupa sumber global, perubahan teknologi, penyusutan tenaga kerja, kelelahan fisik dan emosi karena stress. Oleh karena itu resiliensi menjadi faktor yang sangat diperlukan yang dapat mengubah caman-ancaman tersebut menjadi kesempatan untuk tumbuh, berkembang dan meningkatkan kemampuan untuk beradaptasi demi perubahan yang lebih baik. Mengikuti perkembangan lingkungan kerja saat ini yang di gambarkan melalui merger, akuisisi, perampingan karyawan, dan pasar global yang beroperasi tanpa henti, para pemimpin dan karyawan akan mengalami kemunduran atau mungkin tanggung jawab yang semakin besar. Di sinilah

kebutuhan adanya resiliensi pada tenaga kerja baik pemimpin maupun karyawan mulai dibutuhkan.

Dalam dunia kerja karyawan membutuhkan dukungan sosial yang nantinya dapat mempengaruhi rasa nyaman karyawan dalam bekerja. Dirasakannya dukungan sosial diharapkan dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Lempri (2013) dalam penelitiannya mengatakan bahwa dukungan keluarga beradapa daposisi atas dan pengaruh dukungan social terhadap komitmen sebesar 48,7 %.

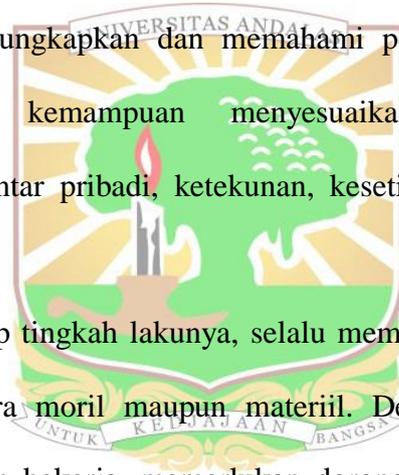
Hasil penelitian longitudinal yang dilakukan oleh Maslach dan Leiter (2008) pada 466 karyawan menunjukkan bahwa ketidakkonsistenan pada enam area kerja membuat karyawan cenderung untuk berubah dan mengalami burn out pada pengukuran kedua. Lebih lanjut Bakker et all (2011) menyatakan bahwa ketika karyawan merasa bahwa organisasi mereka memberikan dukungan, melibatkan, dan memberikan iklim yang menantang, yang karenanya mengakomodasi kebutuhan psikologis karyawan, karyawan lebih cenderung untuk merespon dengan investasi waktu dan energi serta menjadi terlibat secara psikologis dalam pekerjaan organisasi mereka.

Berkaitan dengan komitmen kerja, Steers dan Porter (dalam Mardiana, 2014) mendefinisikan komitmen terhadap organisasi sebagai “sifat” hubungan seorang individu dengan organisasi yang memungkinkan seseorang yang mempunyai keikatan yang tinggi dengan memperlihatkan keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi atau mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi, kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin atau bekerja keras demi

kepentingan organisasi tersebut, dan kepercayaan yang kuat dan penerimaan yang penuh terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi.

Ini berarti, seseorang yang memiliki komitmen kerja yang tinggi akan memiliki kemauan secara sadar untuk mencurahkan usaha demi kepentingan organisasi. Salah satu dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kinerja adalah factor tenaga kerja atau manusia (individu itu sendiri). Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan kinerja, masalah satu hal yang perlu diperhatikan oleh seorang karyawan adalah kualitas emosional. Kualitas-kualitas tersebut antara lain empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, mengendalikan amarah, kemandirian, kemampuan menyesuaikan diri, kemampuan menyelesaikan masalah antar pribadi, ketekunan, kesetiakawanan, keramahan, serta sikap hormat.

Karyawan dari setiap tingkah lakunya, selalu membutuhkan dorongan dari lingkungannya baik secara moral maupun materiil. Demikian pula karyawan Novotel Bukittinggi dalam bekerja, memerlukan dorongan dan petunjuk dalam mencapai hasil kerja yang optimal. Melihat kebutuhan karyawan ini maka suatu usaha yang bisa dilakukan untuk menciptakan komitmen kerja karyawan yang tinggi adalah dengan memanfaatkan factor lingkungan dalam bentuk dukungan sosial. Adanya dukungan social dalam organisasi akan membangkitkan semangat karyawan untuk berkomitmen atau bertanggung jawab penuh kepada organisasi. Bila tidak ada dukungan social dalam organisasi tersebut, besar kemungkinan komitmen organisasi tidak dapat diwujudkan.



Novotel Hotels & Resort Bukittinggi adalah hotel berbintang 4 (empat) yang dikelola oleh AccorHotels, salah satu perusahaan manajemen hotel terbesar didunia yang mempunyai jaringan Internasional. Novotel Hotels & Resort Bukittinggi mulai beroperasi (*soft opening*) pada bulan Agustus 1995, sementara peresmian (*Grand Opening*) pada tanggal 11 November 1995. Tujuan Novotel Hotels & Resort Bukittinggi dibangun tak lepas dari keinginan untuk mengembangkan bisnis besar yang benefit. Untuk mencapai tujuan bisnis tersebut Novotel Hotels & Resort Bukittinggi harus ditunjang dengan sumber daya manusia yang resilien dan berkomitmen.

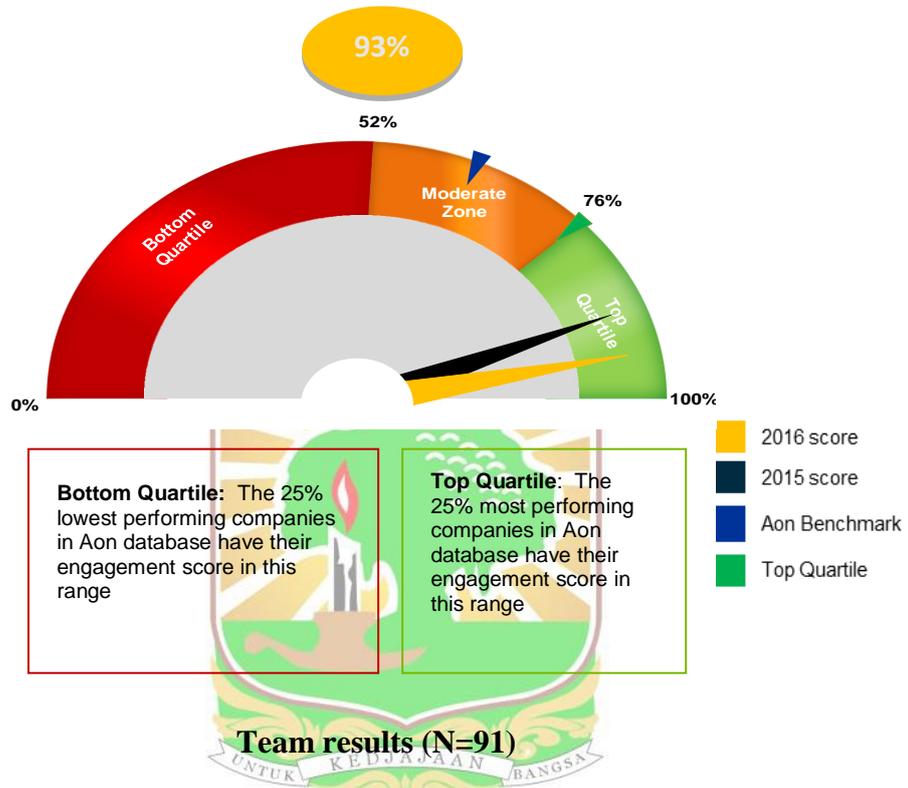
Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu karyawan Novotel Hotels & Resort Bukittinggi yang telah bekerja selama 22 tahun Bapak Deswin, karyawan disini merasa puas terhadap organisasi, memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan dan tidak ingin pindah seperti kebanyakan karyawan hotel lainnya yang *turn over* cukup tinggi dengan alasan pengembangan karir. Hal ini terlihat dari 40 % dari total karyawan adalah dengan status permanen diantaranya memiliki masa kerja hampir 22 tahun yang sama dengan usia Hotel.

Untuk melihat seberapa besar tingkat komitmen kerja yang ada di Novotel Bukittinggi dapat dilihat dari hasil Employee Engagement Survey pada 2 (dua) tahun terakhir dengan hasil sebagai berikut:

Gambar.1

Novotel Hotels & Resort Bukittinggi (H9251)

ENGAGEMENT SCORTESCORE 2016



Drivers of Action	2016	2015	Change
Engagement	93%	88%	+6
Assisting growth and development of people	98%	98%	0
Communicating transparently	81%	86%	-5
Developing a sense of service	96%	94%	+2
Developing collaboration between teams	93%	88%	+6
Encouraging individual initiative	85%	83%	+2
Ensure good quality of work life	92%	91%	+1
Giving added interest to the work	100%	98%	+3
Giving meaning and direction	97%	93%	+4
Improving organization and working condition	96%	88%	+8
Perception of the company	100%	94%	+6
Recognising individual and team contribution	90%	80%	+10
Strengthening support to employees	88%	84%	+4
Successfully onboarding new colleagues	97%	95%	+2
Supporting change linked to digital	98%	98%	0

Dari hasil survey diatas dapat dilihat bahwa peningkatan score dari hasil *Employee Engagement Survey*, yang mana pada tahun 2015 memperoleh score 83% dan tahun 2016 memperoleh 93%. Dengan 2 drivers of action “*giving added interest to work* dan *perception of the company*” mendapat score 100.

Berdasarkan latar belakang dan urgensi penelitian yang telah dipaparkan tersebut, maka penelitian ini difokuskan ***untuk Menganalisa pengaruh resiliensi dan dukungan social sebagai bagian dari factor psikologis yang mempengaruhi komitmen kerja Karyawan Novotel Hotels & Resort Bukittinggi.***

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh antara resiliensi terhadap komitmen organisasi karyawan Novotel Hotels & Resort Bukittinggi?
2. Bagaimana pengaruh antara dukungan sosial terhadap komitmen organisasi karyawan Novotel Hotels & Resort Bukittinggi?
3. Bagaimana pengaruh secara simultan antara resiliensi dan dukungan sosial terhadap komitmen organisasi karyawan Novotel Hotels & Resort Bukittinggi?



1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh resiliensi terhadap komitmen kerja karyawan Novotel Hotels & Resort Bukittinggi

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dukungan social terhadap komitmen kerja karyawan Novotel Hotels & Resort Bukittinggi
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh resiliensi dan dukungan social secara simultan terhadap komitmen kerja karyawan Novotel Hotels & Resort Bukittinggi

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi Akademisi, yaitu diharapkan menjadi salah satu sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan nantinya diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian tentang pengaruh resiliensi dan dukungan social sebagai bagian dari factor psikologis yang mempengaruhi komitmen kerja Karyawan dan memperkaya kajian-kajian yang berkaitan dengan penelitian
2. Bagi Perusahaan, yaitu untuk dapat memberikan informasi kepada perusahaan yang selanjutnya dapat digunakan untuk menyusun kebijakan yang dapat diimplementasikan Novotel Hotels & Resort Bukittinggi

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Konseptual

Konsep Penelitian ini terkait pengaruh resiliensi dan dukungan sosial sebagai bagian dari faktor psikologis yang mempengaruhi komitmen kerja.

1.5.2 Ruang Lingkup Kontekstual

penelitian ini berfokus kepada karyawan Novotel Hotels & Resort Bukittinggi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan kerangka sebagai berikut :

BAB 1. Merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan pada penelitian ini.

BAB 2. Merupakan bab tinjauan literatur yang terdiri dari pembahasan teori dalam penelitian. dalam hal ini mencakup teori, konsep ,Konsep Resilensi, Dukungan Sosial, Komitmen Kerja, penelitian terdahulu serta kerangka konseptual.

BAB 3. Merupakan bab metode penelitian yang membahas tata cara penelitian secara teknis, seperti desain penelitian, pendekatan penelitian populasi dan sampel, jenis sumber data, defenisi operasional variabel,metodfe pengumpulan data, instrumen pengumpulan data metode analisis dengan menggunakan SPSS, dan teknik analisis data.

BAB 4. Merupakan bab pembahasan hasil penelitian secara komprehensif. Dengan terlebih dahulu menjabarkan deskripsi responden, membahas



pengujian data, hasil pengujian hipotesis yang dilengkapi analisis ilmiah terhadap output penelitian berdasarkan hasil pengolahan data SPSS.

BAB 5. Merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan substansial yang didapat dari hasil penelitian ini serta saran yang direkomendasikan untuk berbagai pengambil kebijakan (*stakeholder*) serta peneliti berikutnya terkait topik ini.

