

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap perusahaan menginginkan dan menuntut agar seluruh karyawan selalu menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik mungkin. Tanpa peran aktif karyawan tentu akan sulit untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu pimpinan perusahaan harus selalu memperhatikan segala macam kebutuhan karyawan, seperti peralatan kerja, fasilitas kerja, kompensasi dan lain sebagainya agar dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Menurut Hasibuan (dalam Agustini. 2011: 89) menyatakan bahwa “prestasi kerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas waktu, kecakapan, kesungguhan serta pengalaman”.

Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti, prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan belum begitu baik, terlihat dari ada beberapa karyawan yang dipecat dan *resign* karena memiliki prestasi kerja yang rendah.

Prestasi kerja karyawan tidak terlepas dari banyak faktor, menurut Agustini (2011: 90) beberapa faktor prestasi kerja yaitu motivasi, kesesuaian bidang dan kemampuan, atasan langsung, suasana kerja (iklim organisasi), gaji dan insentif (berhubungan dengan kepuasan kerja)

Suatu iklim organisasi atau suasana kerja yang menyenangkan akan menjadi pendorong utama bagi para individu dalam organisasi untuk menghasilkan kinerja yang maksimal sehingga mendorong peningkatan prestasi kerja. Menurut Tagiuri dan Litwin (dalam Wirawan, 2007: 121) sebagai berikut:

Iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi; mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi.

Disini penulis menemukan fenomena mengenai iklim organisasi yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan yang terjadi pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan ketika penulis sedang mengadakan kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU) di perusahaan tersebut selama satu bulan lamanya. Pada perusahaan tersebut terdapat beberapa bagian departemen, salah satunya adalah bagian *back office*. Pada bagian *back office* tersebut memiliki beberapa bagian departemen lagi yaitu bagian *Convention*, *Accounting*, *Sales & Marketing* (S&M), dan *Human Resources Department*. Fenomena atau peristiwa yang terjadi di dalam perusahaan tersebut yaitu ketika ada seorang karyawan di departemen *Convention* yang terlibat konflik dengan seorang karyawan di departemen S&M. Konflik yang terjadi terkadang disebabkan karena hanya masalah yang kecil, seperti bercanda sehingga membuat ketersinggungan. Karena konflik tersebut dibiarkan saja tanpa adanya penyelesaian sehingga mengakibatkan iklim organisasi menjadi kurang harmonis. Akibatnya ketika seorang karyawan dari departemen *Covention* tadi memiliki tugas untuk menyampaikan suatu informasi kepada karyawan departemen S&M secara langsung, namun karyawan tersebut tidak melakukannya. Karyawan tersebut tidak

mau secara langsung menyampaikan informasi justru menyuruh karyawan lain sebagai perantara untuk menyampaikan informasi ke departemen S&M. Hal itu terjadi karena iklim organisasi yang kurang harmonis. Apabila hal demikian dibiarkan berlangsung terus-menerus maka akan memperlambat proses pekerjaan mereka karena menggunakan perantara. Selain itu, dengan adanya perantara tersebut akan membuat informasi yang akan disampaikan belum tentu sepenuhnya sesuai dengan yang disampaikan dari awal bahkan informasi yang disampaikan oleh perantara itu bisa menjadi salah dan akhirnya akan berdampak pada prestasi kerja para karyawan.

Selain dipengaruhi oleh iklim organisasi, prestasi kerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja karyawan. Menurut Greenberg dan Baron (dalam Marlina. 2011: 8) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai “sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka”. Apabila karyawan merasakan suatu kepuasan kerja yang tinggi maka sikapnya akan positif sehingga mampu membuat prestasi kerja yang baik. Sebaliknya apabila karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah maka sikapnya akan negatif terhadap pekerjaan mereka sehingga dapat membuat prestasi kerja karyawan akan menurun.

Pimpinan perusahaan terkadang kurang memperhatikan kepuasan kerja karyawannya sehingga ada terjadi karyawan yang *resign* (mengundurkan diri) akibat kepuasan kerjanya negatif atau kepuasan kerja yang rendah di dalam perusahaan tersebut. Penulis juga menemukan fenomena mengenai prestasi kerja karyawan yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja pada bagian *back office* Hotel

Santika Premiere Dyandra Medan. Fenomena yang penulis temukan yaitu ketika ada karyawan yang kepuasan kerjanya rendah karena karyawan tersebut merasa imbalan atau gaji yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuannya dalam bekerja. Karyawan tersebut merasa dengan kemampuan yang dimilikinya dia seharusnya bisa mendapatkan imbalan atau gaji yang lebih tinggi. Dengan kepuasan kerja yang rendah maka dalam melaksanakan pekerjaan selanjutnya karyawan tersebut terkesan terpaksa dan kurang bersemangat untuk memberikan hasil pekerjaan yang memuaskan. Dengan hasil kerja yang tidak memuaskan tentu membuat prestasi kerja karyawan pun tidak baik. Apabila prestasi kerja karyawan tidak meningkat tentunya akan merugikan perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu sudah seharusnya setiap perusahaan harus melihat kepuasan kerja karyawannya dan mencari solusi demi meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja.

Dari beberapa fenomena di atas ini lah yang memotivasi penulis untuk meneliti **“Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah iklim organisasi dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan?

2. Apakah kepuasan kerja karyawan dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan?
3. Apakah ada pengaruh iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan?
4. Seberapa besar pengaruh iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan?
5. Seberapa besar faktor iklim organisasi dan kepuasan kerja mempengaruhi prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan?

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan masalah yang terdapat dalam identifikasi masalah yang diatas, maka penulis membuat pembatasan masalah dalam penelitian ini. Masalah penelitian ini dapat dibatasi sebagai berikut:

1. Pengaruh iklim organisasi terhadap prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan.
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh iklim organisasi prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan?
2. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan?
3. Apakah ada pengaruh iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian senantiasa berorientasi kepada tujuan dan salah satu keberhasilan penelitian adalah tercapainya tujuan penelitian. Tanpa adanya tujuan yang jelas maka arah kegiatan yang akan dilakukan tidak terarah karena tidak tahu apa yang ingin dicapai kegiatan tersebut. Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada bagian *back office* Hotel Santika Premiere Dyandra Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, untuk melengkapi syarat penyelesaian kuliah pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan demi mendapat gelar Strata 1 manajemen pada Universitas Negeri Medan.
2. Bagi institusi, yaitu pada Universitas Negeri Medan untuk menjadikan referensi guna meningkatkan penelitian yang sejenis dikemudian hari.
3. Bagi objek penelitian, yaitu bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna peningkatan prestasi kerja karyawan.
4. Bagi Pembaca lainnya, diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai iklim organisasi, kepuasan kerja, serta prestasi kerja karyawan.