

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masa kini, perkembangan teknologi dan informasi sudah semakin maju. Hal ini mempermudah kehidupan manusia dalam segala bidang serta aspek. Manfaat ini dirasakan oleh perusahaan industri agar mampu lebih produktif, menciptakan efektivitas serta efisiensi kerja, dan keuntungan lainnya. Seiring dengan hal tersebut, persaingan industri terus bergulir. Agar eksistensi perusahaan tetap bertahan, maka menyiapkan perangkat – perangkat serta strategi perusahaan untuk mendukung langkah ke depan harus diatur secara matang. Hal – hal pendukung tersebut seperti sumber daya manusia yang memumpuni, teknologi yang mendukung bidang perusahaan, menjalin hubungan baik dengan relasi serta klien, dan lain – lainnya.

Faktor Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi proses bekerja suatu organisasi. Dalam struktur organisasi, kita mengenal HRD (*Human Resource Development*), yaitu bagian yang mengatur tentang personalia pekerja, mulai dari perekrutan, manajemen administrasi seperti pengupahan, asuransi dan kompensasi, serta penataan regulasi umum perusahaan. Disinilah, awal mula dari segala elemen manajerial disuatu organisasi ditentukan. Pemilihan orang – orang yang tepat bisa mempercepat langkah organisasi dalam mencapai tujuan, dan jika sebaliknya, maka akan menjadi penghambat organisasi itu sendiri.

Untuk memastikan agar anggota organisasi dapat bekerja optimal dalam pemenuhan tujuan organisasi, maka setiap anggota organisasi harus memiliki komitmen dalam organisasi. (Sopiah, 2008) menyatakan, komitmen organisasi merupakan tingkat keyakinan karyawan untuk menerima tujuan organisasi sehingga berkeinginan untuk tetap tinggal dan menjadi bagian dari organisasi tersebut. Karyawan yang berkomitmen cenderung lebih bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

Komitmen dibutuhkan oleh organisasi agar sumber daya manusia yang memiliki kompetensi baik, akan tetap tinggal di organisasi. Hal ini juga mempengaruhi semangat kerja individu setiap pegawai, karena pegawai yang memiliki komitmen organisasi tinggi, dia akan optimal dalam mengerjakan tugas – tugas yang diembannya.

Pada penelitian skripsi ini, peneliti akan membahas mengenai komitmen organisasi yang terjadi pada PT Mitra Global Holiday. Mitra Global Holiday merupakan perusahaan yang bergerak pada jasa distributor penjualan voucher hotel online *business to business* (B2B) kepada agen perjalanan wisata maupun *online travel agent*. Perusahaan ini sudah memiliki kiprah yang baik pada kalangan hotelier dan sudah berdiri sekitar 10 tahun.

Berdasarkan hasil pra-riset wawancara sederhana kepada 20 pegawai PT Mitra Global Holiday, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel I.1
Hasil Wawancara Pra Riset

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Saya pernah berpikir untuk meninggalkan/ resign dari perusahaan ini	14	6

Berdasarkan hasil pra riset di atas, diketahui 14 orang atau sebesar 70% pernah berpikir untuk meninggalkan perusahaan. Fenomena hasil dari prariset ini mengindikasikan, terdapat masalah terhadap komitmen organisasi pada tubuh organisasi. Dari beberapa alasan yang dijelaskan oleh para pegawai, peneliti merangkum ada beberapa faktor yang mendorong mereka untuk meninggalkan perusahaan.

Yang pertama, dari beberapa pegawai yang sudah bekerja lebih dari 7 tahun menuturkan, alasan mereka ingin meninggalkan perusahaan karena sistem pengupahan karyawan lama dengan karyawan baru relatif sama. Tidak ada perbedaan besaran upah yang berarti yang diberikan perusahaan antara pegawai lama dan pegawai baru. Padahal, lulusan pendidikan pegawai baru pun rata – rata sama dengan pegawai lama, yaitu lulusan SMA/ SMK. Hal ini kerap menjadi sesuatu yang mengganjal di hati mereka jika dilihat dari jangka waktu lama bekerja yang kerap disamakan dengan pegawai baru.

Yang kedua, peneliti menghimpun informasi bahwa praktik komunikasi dalam organisasi baik terhadap teman sesama divisi dan antardivisi yang kurang baik, kerap menjadi alasan mereka ingin keluar dari pekerjaan. Hal ini terjadi karena salah persepsi ketika satu pegawai mengoper pekerjaannya kepada rekannya. Pemilihan penggunaan bahasa yang ambigu dan tidak jelas menyebabkan informasi yang diterima tidak sesuai dengan maksud orang yang memberi keterangan maupun informasi. Ditambah lagi, jika terjadi konflik personal yang membuat disharmonis hubungan antarpegawai yang bersangkutan mengakibatkan hilangnya sikap profesionalisme sehingga

koordinasi pekerjaan yang melibatkan kepentingan organisasi tidak berjalan secara optimal. Tak jarang hal ini menjadi personal konflik dan akhirnya berakibat mereka tidak nyaman bekerja.

Yang terakhir, Sistem kerja shifting yang membuat sebagian pegawai merasakan pola hidup mereka berbeda dengan orang kebanyakan. Dari para pegawai yang memiliki keluarga, mereka terkadang merasa berat ketika harus pulang jam 8 malam dimana mereka harus kehilangan *quality time* mereka bersama keluarga. Sempat beberapa kali terbesit pada diri mereka untuk mencari pekerjaan yang memiliki jam kerja normal pada *office hours* (sekitar jam 8 sampai setengah 6 sore).

Berdasarkan kondisi yang terjadi di PT Mitra Global Holiday diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang komitmen organisasi pada pegawai dengan mengangkat judul tentang **“Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada PT Mitra Global Holiday Jakarta”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi organisasi terhadap komitmen organisasi pada pegawai PT Mitra Global Holiday?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada pegawai PT Mitra Global Holiday?

3. Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi organisasi dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada pegawai PT Mitra Global Holiday?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yang didasarkan pada masalah-masalah yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar dan valid) begitu juga dapat dipercaya (dapat diandalkan atau reliabel) tentang:

1. Pengaruh komunikasi organisasi terhadap komitmen organisasi pada PT Mitra Global Holiday Jakarta.
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada PT Mitra Global Holiday Jakarta.
3. Pengaruh komunikasi organisasi dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada PT Mitra Global Holiday Jakarta.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi dan bahan masukan yang berguna antara lain untuk:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat memberikan pengetahuan dan wawasan baru tentang kondisi organisasi serta industri dalam dunia nyata. Tak hanya itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan acuan dan referensi peneliti

untuk melakukan penelitian selanjutnya dan bisa diaplikasikan untuk menunjang keprofesionalitasan profesi bagi peneliti di masa depan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat memberikan masukan dan saran bagi perusahaan untuk meningkatkan komitmen organisasi pada pegawai setelah mengetahui faktor – faktor serta penyebab – penyebab yang selama ini terjadi di lingkungan perusahaan.

3. Bagi Universitas Negeri Jakarta

a. Bagi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

Hasil penelitian sebagai tambahan pengetahuan dan referensi bagi mahasiswa lain, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi yang akan melakukan penelitian sehingga dapat bermanfaat dan relevan untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Hasil penelitian dapat berguna sebagai koleksi tambahan bagi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta sehingga memiliki lebih banyak referensi dan menambah informasi dan pengetahuan bagi siapa saja yang akan melakukan penelitian dengan variabel yang serupa.

4. Bagi Pembaca

Manfaat bagi pembaca adalah penelitian ini dapat memberikan informasi, wawasan, dan pengetahuan baru tentang keterkaitan komunikasi organisasi dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi. Pembaca juga akan mendapatkan ilmu tentang data faktual yang terjadi

sesungguhnya di lapangan. Tak hanya itu, hasil penelitian ini juga bisa memberikan referensi dan memperkuat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya.