

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini menuntut adanya efektivitas dan efisiensi perusahaan secara optimal untuk dapat bertahan di tengah tingkat persaingan yang sangat ketat antar perusahaan. Perkembangan global ini membutuhkan identitas dan eksistensi yang kuat, berdaya saing di dalam maupun luar negeri. Pekanbaru merupakan kota yang sedang berkembang dalam dunia perhotelan. Tahun 2016 awal hingga sekarang banyak dibangun hotel baru yang menawarkan produk dan fasilitas seperti Hotel Pesona, Hotel Witz, Hotel Batiqa, Hotel Novotel, Hotel Fox, dan lain-lain.

Kemunculan banyaknya hotel baru ini perlu diwaspadai oleh hotel yang sudah berdiri sejak lama untuk mempertahankan eksistensinya didunia perhotel seperti Hotel Pengeran, Hotel Furaya, Hotel Mutiara Merdeka dan Hotel Aryaduta. Ketatnya persaingan akan dimenangkan oleh hotel yang memiliki keunggulan dalam mutu, keunggulan dalam inovasi (proses dan produk), serta keunggulan dalam pelayanan konsumen. Hotel tidak hanya dituntut bersaing pada strategi penawaran produk hotel, tetapi juga kualitas kinerja karyawan yaitu bagaimana karyawan memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

Hotel dengan pelayanan terbaik merupakan impian tamu. Pelayanan terbaik yang diberikan tidak lepas dari kualitas sumber daya manusia (karyawan). Hotel perlu mengerti dan memahami karyawan dari aspek psikologis, karena

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan tidaklah seperti benda yang hanya digunakan, karyawan juga ingin dihargai serta diperlakukan selayaknya manusia. Perusahaan perlu memberikan pekerjaan yang bermakna, memberi kesempatan untuk mengembangkan kemampuan agar karyawan tetap berkomitmen untuk perusahaan. Karyawan adalah aset yang semestinya dipelihara, dikembangkan melalui peningkatan pengetahuan, pengalaman, keterampilan, dan komitmen bagi organisasi, bukannya sebagai biaya yang harus dikendalikan (Anatan & Ellitan, 2009). Karyawan yang telah dikembangkan akan dapat mencapai tujuan perusahaan yaitu karyawan mampu melayani setiap kebutuhan tamu, karyawan melayani dengan sepenuh hati, karyawan akan meningkatkan pendapatan perusahaan, karyawan dapat membantu pembentukan citra hotel yang baik.

Anatan & Ellitan (2009) mengatakan kualitas kehidupan kerja dianggap sebagai konsep global dan obat mujarab untuk mengatasi persaingan, masalah kualitas, tingkat produktivitas, dan masalah-masalah kualitas kerja yang lain. Agar dapat mencapai tujuannya, hotel membutuhkan sumber daya manusia (karyawan) yang berprestasi, memiliki motivasi tinggi, dan menunjukkan kinerja yang optimal demi kepentingan hotel terlebih pada perusahaan kreatif. Pruijt (2003) menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berharga, maka hotel bertanggung jawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja karyawan.

Kualitas kehidupan kerja menurut Zin (2004) adalah suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan karyawan, adanya kesempatan bagi karyawan untuk turut berperan menentukan cara bekerja dan sumbangan yang dapat



- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan karyawan pada organisasi. Greenberg dan Baron (1997) mengatakan karyawan yang memiliki kualitas kehidupan kerja akan memiliki motivasi, kepuasan kerja, tanggung jawab dan komitmen karyawan. Kualitas kehidupan kerja merupakan kultur esensial dan tiang penopang keberhasilan organisasi. Untuk itu Hotel Pangeran, Hotel Furaya, Hotel Mutiara Merdeka dan Hotel Aryaduta sebagai hotel yang telah berdiri lama perlu memperhatikan kualitas kehidupan kerja karwayannya. Tujuannya adalah menciptakan organisasi yang anggotanya bebas dari rasa takut dan menuntut keterlibatan seluruh anggotanya. Kultur kualitas kehidupan kerja menimbulkan komitmen timbal balik yang tinggi antara individu terhadap sasaran-sasaran organisasi serta antara organisasi dengan kebutuhan pengembangan individual. Keterlibatan kualitas kehidupan kerja menjadikan anggota organisasi dapat memberikan kontribusi yang lebih berarti pada organisasi sehingga mereka dapat memperoleh kepuasan yang lebih besar, kebanggaan, dan pertumbuhan pribadi. Kualitas kehidupan kerja juga mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam pekerjaannya (Luthans, 2006). Berbagai tujuan yang didapat jika tercapainya kualitas kehidupan kerja menjadi sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan.

Kenyataannya berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 7 Desember 2017 kepada 4 (empat) karyawan hotel, mengungkapkan bahwa mereka merasakan kompensasi yang diterima sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh provinsi, namun kompensasi tersebut tidak sesuai dengan perjanjian yang mereka sepakati dengan pihak hotel sewaktu awal bekerja. Pada akhirnya karyawan merasakan kompensasi yang mereka terima tidak cukup untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di dalam kualitas kehidupan kerja, yaitu partisipasi dalam pemecahan masalah, sistem imbalan yang inovatif, lingkungan kerja yang kondusif, pengembangan diri, kepemimpinan, integrasi dan relevansi sosial. Kualitas kehidupan kerja adalah cara yang tepat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan. Melalui proses tersebut, sumber daya manusia (karyawan) diharapkan dapat memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka.

Menurut Luthan (2006) peningkatan kualitas kehidupan kerja dapat dilakukan dengan mengubah lingkungan kerja dan iklim organisasi. Iklim organisasi menurut Wirawan (2008) adalah persepsi anggota organisasi mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin akan mempengaruhi sikap dan perilaku, serta kinerja anggota organisasi. Menurut Anggraini (2014) iklim organisasi adalah serangkaian deskripsi dari karakteristik organisasi yang membedakan sebuah organisasi dengan organisasi lainnya yang mengarah pada persepsi masing-masing anggota dalam memandang organisasi. Iklim organisasi dapat mempengaruhi motivasi, prestasi dan kepuasan kerja. Iklim mempengaruhi hal itu dengan membentuk harapan karyawan tentang konsekuensi yang akan timbul dari berbagai tindakan. Karyawan mengharapkan imbalan dan kepuasan (Davis & Newstrom, 1985).

Litwin & Stringer (Permadi & Utama, 2016) menyatakan bahwa iklim organisasi dapat dilihat dari beberapa dimensi. Pertama, imbalan berdampak dalam menciptakan iklim organisasi yang kondusif, kedua adalah perasaan memiliki terhadap perusahaan dan diterima dalam kelompok. Ketiga, tanggung jawab. Keempat, dukungan adalah hal-hal yang berkaitan dengan dukungan dan

hubungan antar sesama rekan kerja yaitu perasaan saling menolong antar manajer dan karyawan. Kelima, konflik perbedaan pendapat antara bawahan dan pimpinan.

Perusahaan seharusnya mampu menciptakan kondisi iklim organisasi yang baik dan mampu membangun kualitas kehidupan kerja yang baik pula, agar karyawan mampu bersaing di era global ini yang sangat menonjolkan kualitas karyawannya, menarik karyawan untuk lebih kreatif, berkomitmen tinggi, dan bersedia mengarahkan segala potensi yang dimiliki untuk mengabdikan dirinya di lingkungan organisasi. Namun jika iklim organisasi yang dirasakan karyawan tidak baik maka kualitas kehidupan kerja karyawan tidak baik pula sehingga tidak tercapai tujuan perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan lain.

Melihat fenomena diatas, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan iklim organisasi dengan kualitas kehidupan kerja.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah ini adalah apakah ada hubungan iklim organisasi dengan kualitas kehidupan kerja?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud menguji secara ilmiah adakah hubungan iklim organisasi dengan kualitas kehidupan kerja.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2017) berjudul kualitas kehidupan kerja; suatu tinjauan literatur dan pandangan dalam konsep islam dengan hasil penelitian berdasarkan konsep Islam kualitas kehidupan kerja dapat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilihat dari aspek: 1). Adanya pemenuhan kebutuhan hidup secara wajar, dengan transparan dan adil, 2). Adanya solidaritas sosial, yaitu keselamatan dan kesehatan kerja serta tunjangan pensiun, 3). Adanya pengembangan kompetensi dan pelatihan, 4). Adanya hubungan kemanusiaan yang baik dalam organisasi antara sesama karyawan juga antara karyawan dan manajemen organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Himam (2014) dengan judul kualitas kehidupan kerja ditinjau dari kepuasan kerja dan persepsi terhadap kinerja dengan hasil penelitian kepuasan kerja dan persepsi terhadap kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap *Quality of Work Life* (QWL).

Penelitian ini juga sudah dilakukan oleh Aryansah & Kusumaputri (2013) yang berjudul hubungan iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja karyawan dengan hasil penelitian ada hubungan yang signifikan antara iklim organisasi dengan kualitas kehidupan kerja karyawan..

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki kesamaan yaitu kualitas kehidupan kerja sebagai variabel terikatnya namun penelitian ini berbeda pada subjek, lokasi penelitiannya serta metode penelitian yang digunakan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu manajemen psikologi khususnya dibidang sumber daya manusia (SDM) serta menambah pengetahuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis
Penelitian ini hendaknya memberikan wawasan terhadap perusahaan mengenai iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja karyawan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

