

BABI

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengaruh pertumbuhan industri jasa yang lumayan meningkat membuat tekanan persaingan bisnis terus semakin ketat, sehingga semakin banyak industri jasa di Indonesia mengharuskan karyawannya meningkatkan keunggulannya disegala bidang dalam upaya pencapaian kinerja yang optimal. Salah satu hal yang wajib dicermati dalam penerapan pekerjaan adalah proses dalam pencapaian sasaran, kesesuaian dengan standar kinerja yang diterapkan serta diharapkan di dalam organisasi. Industri jasa adalah industri yang tumbuh dengan pesat di Indonesia, dan pertumbuhan industri jasa sudah memasuki bermacam bidang, seperti bidang perhotelan, pembelajaran, sampai jasa kedokteran.

Industri jasa menuntut sumber daya manusia yang besar untuk memuaskan pelanggan sehingga banyak ketentuan harus yang dipenuhi oleh para pelaku atau penyedia di bidang jasa. Sistem budaya kerja yang baik dan motivasi kerja yang besar hendak berfokus agar anggota organisasi menghasilkan seluruh keahlian terbaiknya untuk mencapai tujuan organisasi serta pemenuhan kebutuhan individual. Pembinaan SDM di industri harus diprioritaskan untuk meningkatkan kinerja, meningkatkan budaya organisasi yang menunjang pelaksanaan inovasi serta fleksibel (Marlina et al., 2020) Suatu budaya organisasi yang baik haruslah yang mampu meningkatkan kinerja baik sumber daya manusia maupun organisasi.

Hotel adalah jasa pelayanan kompleks dalam pengelolaannya, yang menyediakan bermacam sarana agar dipergunakan oleh para tamunya sepanjang 24 jam. Di samping itu, usaha perhotelan dapat mendukung aktivitas para pelaku usaha yang sedang meluaskan usaha ataupun para turis yang mendatangi wilayah– wilayah tujuan wisata, serta memerlukan tempat buat menginap, makan serta minum dan hiburan (Umar A et al., 2022). Bertumbuhnya destinasi pariwisata berkelas internasional seperti

Lombok, diharapkan dapat mendorong lahirnya banyak sumber daya manusia (SDM) pariwisata yang unggul dan berkualitas. Dengan bermunculan hotel-hotel bertaraf internasional di Lombok maka para pelaku harus mampu meningkatkan kualitas dan beradaptasi dengan perubahan zaman dimana memanfaatkan teknologi dan digitalisasi untuk tidak kalah bersaing dengan pendatang atau pelaku yang datang dari daerah luar Lombok.

Sumber daya manusia sangat penting untuk menunjang pariwisata. Tidak hanya acara pariwisata saja, namun sumber daya manusia yang handal menjadi faktor penting dalam kemajuan pariwisata untuk memberikan pelayanan terbaik dan berkelas internasional. Diperlukan inovasi, adaptasi, dan kolaborasi semua pihak untuk mencapai target sasaran pengembangan pariwisata.

Bertumbuhnya destinasi wisata di Lombok khususnya dan di Indonesia umumnya diikuti dengan strategi pengembangan pariwisata 3G, yakni GERCEP atau Gerak Cepat, GEBER - Gerak Gabungan, dan GASPOL - Mengerjakan Semua Pekerjaan Potensial. Gubernur Nusa Tenggara Barat juga menekankan pentingnya infrastruktur non fisik seperti peningkatan kapasitas SDM pariwisata sangat penting dalam dunia Pendidikan dalam peningkatan pariwisata di Lombok (Imansyah & Lazuardi, 2021). Hotel Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort terletak di Pulau Lombok, Nusa Tenggara Barat dan tepat berada di kawasan ekonomi khusus (KEK). Hotel Pullman memiliki area pantai yang sangat indah dan juga letaknya sangat strategis yang berada di dekat Sirkuit Mandalika tempat perhelatan Moto GP di Indonesia. Hal ini menjadi nilai yang plus bagi Hotel Pullman menjadikan hotel Pullman sebagai salah satu destinasi para wisatawan untuk menikmati liburan dan sebagai salah satu tempat untuk menenangkan diri.

Hotel Pullman Mandalika Lombok, karyawan senantiasa memberikan pelayanan serta kenyamanan untuk wisatawan yang hendak liburan ke Lombok, terutama tamu yang menginap di Hotel Pullman Mandalika. Dalam memastikan tercapainya kepuasan untuk tamu, manajemen hotel berupaya meningkatkan mutu sumber daya manusia yang unggul. Hasil wawancara

serta observasi pada pihak hotel, banyak aktivitas yang dicoba secara berkala, agar bisa memberikan manfaat dan dampak positif kepada karyawan, sehingga dapat menghasilkan dampak positif untuk hotel. Pencapaian kinerja karyawan menjadi penting sebagai upaya menciptakan kinerja optimal agar dapat bertahan ditengah persaingan bisnis. Industri yang paham terhadap perubahan lebih mampu menghadapi dinamika atau saat mengalami tiap ancaman, dan dapat menggunakannya sebagai kesempatan untuk mengembangkan organisasi (Ismawanto et al., 2020).

Ketatnya persaingan usaha perhotelan memacu tiap pihak manajemen hotel untuk selalu berupaya menciptakan solusi supaya usaha tersebut terus tumbuh. Untuk itu tiap industri perhotelan dituntut buat melakukan beberapa program perbaikan manajemen, melalui upaya – upaya penghematan tanpa mengurangi pelayanan kepada pelanggan serta tetap mampu mempunyai daya saing buat berkompetisi. Mutu pelayanan dalam perihal ini sangat erat kaitannya dengan produktivitas yang mempunyai acuan pada kinerja organisasi (Rihardi, 2021). Untuk menjamin kelangsungan organisasi tersebut, bermacam metode peningkatan produktifitas wajib dilaksanakan Hotel Pullman Mandalika agar mampu mempunyai sumber daya manusia yang bermutu, sebab hotel bergerak di bidang jasa yang mengutamakan mutu layanan. Hampir seluruh hotel memiliki sarana yang hampir sama. Yang membedakan adalah budaya serta mutu pelayanan yang dipunyai oleh masing– masing hotel. Agar dapat memenangkan persaingan hotel, perlu diupayakan inovasi yang terus menerus untuk dapat memenuhi kemauan serta kebutuhan dari pelanggan yang senantiasa berganti.

Riset ini menggunakan hotel selaku objek penelitiannya, disebabkan industri perhotelan di Pulau Lombok akan berkembang pesat di daerah Kawasan Ekonomi Khusus hingga berartinya manajemen organisasi dibutuhkan untuk meningkatkan kemajuan industri perhotelan. Keberhasilan suatu industri juga dipengaruhi oleh kinerja karyawan (*job performance*) ataupun hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas cocok dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Karyawan adalah sumber daya yang berarti untuk industri,

sebab mempunyai bakat, tenaga, serta kreativitas yang sangat diperlukan oleh organisasi buat menggapai tujuannya (Pradana & Ardiansyah, 2022; Rompas et al., 2020).

Budaya organisasi berperan buat membentuk ketentuan ataupun pedoman dalam berpikir serta berperan dalam menggapai tujuan yang diresmikan. Perihal ini berarti budaya organisasi yang berkembang serta terpelihara dengan baik hendak sanggup memacu organisasi ke arah pertumbuhan yang lebih baik. Tidak hanya itu, tekanan utama dalam pergantian serta pengembangan budaya organisasi merupakan berupaya buat mengganti nilai– nilai, perilaku serta sikap dari anggota organisasi secara totalitas (Saleh, 2019).

Dari riset terdahulu, ikatan antara budaya organisasi serta kinerja karyawan berbanding lurus. Artinya kalau terus menjadi sebuah industri yang besar, maka budaya organisasi karyawan dalam bekerja hingga kinerja yang dihasilkan pula besar (Hidayati & Wijono, 2023). Bersumber pada penjelasan tersebut diatas, hingga diajukan sebuah riset dengan mengambil judul “RESISTENSI ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA DI HOTEL PULLMAN LOMBOK MERUJANI MANDALIKA BEACH RESORT”.

1.2. Identifikasi Masalah

Agar bisa terus bersaing di dalam industri perhotelan, pihak Manajemen Hotel Pullman Mandalika dituntut untuk bisa mengambil keputusan dalam perihal strategi yang tepat supaya bisa bersaing di area bisnis. Budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kinerja serta sikap tiap orang dalam industri (Triono & Baharsyah, 2023).

Dalam riset terdahulu yang dilakukan oleh Dian Gustrazaiman Purba Tambak (2021) dengan memakai hotel selaku objek riset membuktikan kalau kinerja karyawan dipengaruhi oleh budaya organisasi, gaya kepemimpinan, serta motivasi kerja. Ada pula riset yang dilakukan oleh Hamsal (2021) membagikan hasil yang berbeda, bahwa tidak ada pengaruh antara

budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Bersumber pada latar belakang permasalahan yang sudah diungkapkan di atas, hingga masih dibutuhkan riset berikutnya yang mengkaji tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Hotel Pullman Mandalika.

1.3. Rumusan Masalah

Dari pemaparan di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah resistensi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Pullman Mandalika ?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Pullman Mandalika ?
3. Apakah pengaruh resistensi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Hotel Pullman Mandalika?

1.4. Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis resistensi organisasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Pullman Mandalika
2. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh dari budaya organisasi dan resistensi organisasi terhadap kinerja karyawan
3. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh resistensi budaya organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas lima bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan pendahuluan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari pembahasan secara terperinci yang memuat tentang pengertian resistensi, budaya organisasi dan kinerja.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang Paradigma Penelitian, Metode Penelitian, Metode Pengumpulan Data, Metode Analisis Data dan Metode Pengujian Data.

4. BAB IV ANALISIS DATA PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Objek Penelitian, Gambaran Umum Subjek Penelitian dan Pembahasan.

5. BAB V PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan skripsi berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta saran-saran untuk disampaikan kepada obyek penelitian atau bagi penelitian selanjutnya