

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, banyak organisasi baru yang bermunculan sehingga ini membuat perusahaan yang telah ada semakin berlomba agar tetap menjaga eksistensi perusahaan. Untuk mempertahankan eksistensinya, semua divisi pada perusahaan tersebut haruslah saling bekerja sama dan perlu dilengkapi dengan aturan-aturan yang formal untuk menjadi pedoman kerja para karyawan. Aturan-aturan ini disebut dengan standar operasional prosedur (SOP), SOP adalah pedoman kerja para pegawai dari pimpinan sampai karyawan. Selain untuk memperlancar pekerjaan, SOP ini dijadikan pedoman bagi karyawan baru sehingga karyawan lama tidak terlalu banyak mengajarkan hal tentang perusahaan.

Setiap karyawan yang menjalankan tugas dan tanggung jawabnya harus terjamin keselamatannya. Oleh karena itu, perusahaan harus berupaya untuk memberikan fasilitas, lingkungan dan kemudahan lainnya yang mendukung keselamatan karyawannya. Selain itu, karyawan harus melaksanakan pekerjaannya dengan hati-hati dan tidak lalai demi keselamatan dirinya. Dengan keamanan, kesehatan dan keselamatan kerja yang memenuhi standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan maka hal ini akan mendorong karyawan bekerja dengan aman dan nyaman. Pemeliharaan keamanan, kesehatan dan keselamatan kerja merupakan hal penting bagi karyawan dan juga perusahaan, karena apabila keamanan, kesehatan dan keselamatan kerja terjaga maka akan mengurangi tingkat absensi karyawan.

Sumber daya manusia adalah aset terpenting bagi perusahaan yang merupakan roda untuk menjalankan, mengarahkan serta mengembangkan masa depan perusahaan agar lebih baik dari waktu ke waktu. Komitmen kerja organisasi menunjukkan keyakinan dan dukungan serta loyalitas seseorang terhadap nilai dan sasaran yang ingin dicapai organisasi. Komitmen kerja organisasi yang kuat akan menyebabkan individu berusaha mencapai tujuan organisasi, berpikiran positif dan

berusaha untuk berbuat yang terbaik bagi organisasinya. Hal ini terjadi karena individu dalam organisasi akan merasa ikut memiliki organisasinya.

Rendahnya komitmen kerja akan berdampak bukan hanya merugikan perusahaan saja, tetapi juga akan merugikan diri sendiri. Indikasi rendahnya komitmen kerja adalah tingginya jumlah karyawan yang mengundurkan diri atau keluar dari organisasi, tentunya keinginan untuk mengundurkan diri dari organisasi atau perusahaan tidaklah mudah untuk diwujudkan akibat berbagai kondisi yang tidak memungkinkan bagi karyawan tersebut untuk keluar atau mengundurkan diri dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya. Dengan tidak terwujudnya keinginan karyawan ini untuk keluar, maka akan menimbulkan ketidakpeduliannya dengan pekerjaan mereka serta tidak merasa bertanggung jawab terhadap tujuan perusahaan.

Sektor bisnis yang tetap bertahan bahkan semakin berkembang pesat dalam era globalisasi dan perdagangan bebas adalah sektor industri jasa atau perhotelan. Hotel merupakan perusahaan jasa yang menyediakan fasilitas tempat penginapan saat jauh dari rumah dan juga memberikan pelayanan saat kita berada di penginapan tersebut. Hotel Amaroossa Grande Bekasi merupakan jenis usaha pariwisata yang menyediakan pelayanan penginapan, pelayanan makanan dan minuman, pencucian pakaian dan fasilitas lainnya untuk umum dengan syarat pembayaran. Hotel akan selalu mengutamakan kepuasan tamu, dimana rasa puas tersebut bisa dicapai dengan adanya pelayanan staff yang profesional.

Pada saat penulis melakukan pra *survey* dan melakukan wawancara dengan beberapa karyawan hotel Amaroossa Grande Bekasi rata-rata semua karyawan disana sudah lama bekerja di hotel tersebut. Pemberian SOP pada karyawan baru sudah tersalurkan dengan baik akan tetapi masih ada beberapa karyawan yang belum paham akan SOP tersebut. Hal ini terlihat pada, belum banyak yang paham akan *product knowledge* mengenai area perusahaan, nama-nama *owner* beserta staff maupun fotonya dan sebagainya, serta informasi-informasi pada berita acara yang sedang berlangsung (*whats on grande*) dimana berita tersebut di tempel di dinding atau di area tertentu sebagai pemberitahuan kepada seluruh staff maupun tamu tentang acara dan menu spesial pada hari itu, tetapi informasi ini hanya sebagai

hiasan saja tidak dapat dipahami oleh semua karyawan. Kesalahan ini dibuktikan ketika *owner* sedang berkunjung ke hotel untuk melakukan rapat, *owner* tersebut bertanya kepada karyawan yang berpapasan dengannya. *Owner* bertanya kepada karyawan tersebut dimana tempat rapat tersebut, salahnya karyawan baru menjawab tidak tahu.

Kelalaian kerja terjadi kembali kepada salah seorang karyawan bagian *House Keeping* bagian *room attendant* (yang menangani kamar tamu) yang dimana kamar adalah privasi bagi tamu yang menghuninya. Karena dia tidak adanya kerja sama dan komunikasi dengan bagian *front office* maka karyawan tersebut melakukan kesalahan. Pasalnya, menurut peraturan karyawan tidak boleh masuk sembarangan ke kamar tamu kecuali saat tamu tersebut memanggilnya atau bila tamu sudah keadaan *check out*. Akibat kelalaian karyawan tersebut masuk ke kamar sembarangan jadilah tamu tersebut merasa terganggu. Meskipun kejadian ini tidak sering terjadi, tetap saja *image* perusahaan jadi jelek ketika dapat kritikan dari tamu.

Terjadi kecelakaan saat karyawan *engineering* melakukan pekerjaannya dengan menggunakan mesin. Meskipun telah menggunakan *safety* yang sesuai Standar Operasional Prosedur karena tidak berhati-hati sampai kakinya terluka. Meskipun sudah memakai *safety* yang lengkap perlu ditanamkan komitmen diri sendiri bahwa bekerja dengan hati-hati itu sangat penting agar terhindar dari hal-hal yang tidak di inginkan. Peneliti melihat banyak anak *trainee* dibagian *engineering* yang tidak memakai APD (alat pelindung diri) seperti tidak memakai helm, sarung tangan dan melepas sepatu disaat anak *trainee* melakukan pekerjaan dengan seniornya. Seniornya pun tidak menegur akan kerapihan, bahwa APD perlu dijaga demi menjaga keamanan dan keselamatan kita agar terhindar dari kecelakaan saat kita bekerja. Perusahaan memberikan fasilitas kesehatan berupa BPJS saja, dengan begitu karyawan tetap merasa puas dengan jaminan kesehatan yang diberikan oleh perusahaan dan tidak adanya komplek. Berikut data kecelakaan yang terjadi di hotel Amaroossa Grande Bekasi :

Tabel 1.1 Data Kecelakaan Kerja perbulan Januari-Oktober 2019

No	Bulan	Jumlah Kecelakaan
1.	Januari	3
2.	Februari	2
3.	Maret	-
4.	April	3
5.	Mei	-
6.	Juni	1
7.	Juli	4
8.	Agustus	6
9.	September	-
10.	Oktober	5

Sumber Hotel Amaroossa Grande Bekasi, 2019

Dari tabel 1.1 menjelaskan bahwa kecelakaan kerja yang terjadi di Hotel Amaroossa Grande Bekasi yang terjadi pada bulan januari sampai dengan bulan oktober 2019. Kecelakaan pada bulan januari terjadi sebanyak (3) kali dan penyebab kecelakaan tersebut antara lain karena terpeleset karena lantai licin sebanyak 1 kali dan terkena pisau saat memasak sebanyak 2 kali. Kecelakaan kerja yang terjadi pada bulan februari sebanyak (2) kali, penyebabnya yaitu luka bakar dan terkena aliran listrik saat pengecekan peralatan kantor yang rusak. Pada bulan maret tidak terjadi kecelakaan kerja. Pada bulan april terjadi kecelakaan sebanyak (3) kali, penyebabnya karena kejatuhan benda seperti kursi dan sebagainya saat karyawan bagian *HoueseKeeping* sedang melakukan aktifitasnya. Pada bulan mei tidak terjadi kecelakaan kerja. Pada bulan juni kecelakaan yang terjadi sebanyak (1) kali, penyebabnya karena terkilir diduga kecelakaan ini terjadi akibat bekerja tidak secara berhati-hati. Bulan juli terjadi kecelakaan kerja sebanyak (4) kali, kecelakaan ini disebabkan karena terjatuh saat membersihkan dinding luar hotel, terjepit dan kakinya terluka karena las. Pada bulan agustus terjadi kecelakaan terbanyak dibandingkan dengan bulan lainnya yaitu sebanyak (6) kali, penyebabnya adalah kejatuhan benda berat saat karyawan bagian *Engineering* sedang melakukan dekorasi hotel menyambut hari kemedekaan, keram otot akibat karyawan tersebut

melakukan pekerjaan dengan benda berat dan terkilir saat karyawan melakukan lomba 17 agustusan di area hotel. pada bulan september tidak terjadi kecelakaan kerja. Pada bulan oktober terjadi kecelakaan kerja sebanyak (5) kali, penyebabnya karena kejatuhan benda saat karyawan merapihkan ruangan yang akan dipakai untuk rapat tamu, terkena aliran listrik saat pengecekan peralatan kantor dan terkena cutter.

Dari penjelasan diatas penyebab kecelakaan terbanyak disebabkan karena lalainya saat bekerja atau tidak berhati-hati saat bekerja. Faktor terpenting yang mempengaruhi kecelakaan kerja yaitu tidak mematuhi standar operasional prosedur yang telah diterapkan oleh perusahaan yang dijadikan sebagai pedoman kerja serta tidak menerapkan keamanan, keselamatan dan kesehatan kerja maka sering terjadi kecelakaan kerja. Apabila karyawan telah mematuhi standar operasional prosedur dan keamanan, keselamatan dan kesehatan kerja maka ini akan berpengaruh terhadap komitmen kerja karyawan pada hotel Amaroossa Grande Bekasi.

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu (Astuti dan Nurtjahjanti 2017) Penerapan keselamatan kerja di suatu perusahaan berhubungan dengan komitmen karyawan terhadap perusahaannya. Penelitian yang dilakukan Amponsah-Tawiah dan Mensah (2015) menyatakan adanya dampak signifikan dari manajemen kesehatan dan keselamatan kerja pada komitmen afektif, normatif, dan berkelanjutan.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur dan K3 (Keamanan, Keselamatan dan kesehatan Kerja) terhadap Komitmen Kerja Karyawan pada Hotel Amaroossa Grande Bekasi”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Apakah penerapan Standar Operasional (SOP) berpengaruh terhadap komitmen kerja karyawan di Hotel Amaroossa Grande Bekasi?

2. Apakah penerapan K3 berpengaruh terhadap komitmen kerja Karyawan di Hotel Amaroossa Grande Bekasi?
3. Apakah penerapan Standar Operasional Prosedur dan K3 dapat mempengaruhi Komitmen kerja Kerja Karyawan di Hotel Amaroossa Grande Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap komitmen kerja karyawan pada Hotel Amaroossa Grande Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan keamanan, keselamatan dan kesehatan kerja terhadap komitmen kerja karyawan di Hotel Amaroossa Grande Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan keamanan, keselamatan dan kesehatan kerja terhadap komitmen kerja kerja karyawan di hotel Amaroossa Grande Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
Penelitian ini sangat bermanfaat bagi penulis, yaitu perlunya memiliki rasa komitmen kerja dalam diri untuk menanamkan rasa ikhlas dan bertanggung jawab atas tugas yang telah menjadi kewajiban kita sebagai seorang karyawan dalam perusahaan untuk memberikan yang terbaik. Untuk mewujudkan kepatuhan kita sebagai seorang karyawan perlu mematuhi peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan dan bekerja secara berhati-hati agar terhindar dari masalah ataupun kecelakaan.
2. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada perusahaan dan karyawan bahwa dengan mematuhi standar operasional prosedur dan K3 dapat meningkatkan komitmen kerja kerja karyawan.

Dengan terbentuknya komitmen kerja kerja pada diri karyawan akan bertanggung jawab atas pekerjaannya sehingga dapat meningkatkan loyalitas kerja karyawannya, sehingga hasil penelitian ini bisa menjadi salah satu informasi yang harus dibenahi untuk kedepannya.

3. Bagi Akademis

Dapat menambah referensi mengenai penerapan standar operasional prosedur dan K3 terhadap komitmen kerja kerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran lebih jelas mengenai penulisan dalam penelitian ini, maka dibuat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini penulis akan menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya dan model konseptual penelitian pada umumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdapat desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang profil organisasi/perusahaan (bila ada), hasil analisis data, pembahasan (diskusi) hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan Kesimpulan dan Implikasi Manajerial.