

BAB 1 **PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah, terkhusus di kota wisata seperti Yogyakarta. Dalam industri ini, sumber daya manusia menjadi faktor penitng karena kualitas layanan yang harus diberikan pada tamu sangat bergantung pada kinerja karyawan (*job performance*). Karena persaingan di industry perohotelan di Yogyakarta semakin ketat, maka perusahaan harus memperbaiki sistem kerja mereka agar kinerja karyawan menjadi baik. Ditandai dengan banyaknya kompetitor hotel serupa, dan jumlah wisatawan yang jumlahnya semakin meningkat dari waktu ke waktu. Dalam publikasi BPS “*Occupancy Rate of Hotel Room*” DIY untuk 2023, terlihat total tamu (domestik + asing) menginap di hotel meningkat dibanding tahun sebelumnya, tabel menunjukkan jumlah tamu domestik hotel non-bintang di 2020 adalah 812.546 orang, di 2023 menjadi 2.151.275 orang, dan dalam analisis industri oleh Fajar Wicaksono & Harimukti Wandebori (IRJEMS, 2025), disebutkan bahwa “*industry growth*” di perhotelan DIY adalah 8,72%, menurut BPS DIY tahun 2024.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan adalah keadilan organisasi (*organizational justice*). Karyawan yang merasa diperlakukan dengan adil akan memiliki persepsi positif terhadap organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan produktivitas kerja (Lambert et al., 2007). Sebaliknya, persepsi ketidakadilan dapat menimbulkan stres kerja, menurunkan semangat kerja, dan bahkan meningkatkan niat untuk keluar dari organisasi (Wang et al., 2010). Keadilan ini mencakup tiga dimensi utama ; keadilan distributif (*distributive justice*), keadilan prosedural (*procedural justice*), dan keadilan interaksional (*interactional justice*).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keadilan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel mediasi (Greenberg, 2011; Kim & Park, 2020). Hal ini menegaskan bahwa persepsi keadilan yang baik mampu menumbuhkan komitmen yang kuat, yang kemudian mendorong peningkatan kinerja. Oleh karena itu, penting bagi pihak manajemen hotel untuk memahami peran mediasi komitmen organisasi agar strategi peningkatan kinerja dapat dilakukan secara lebih efektif.

Beberapa penelitian terkini menunjukkan bahwa hubungan antara keadilan organisasi dan kinerja karyawan tidak selalu bersifat langsung, melainkan dimediasi oleh factor-factor psikologis seperti komitmen organisasi (Jameel, 2025; Mahmoudi et al., 2017). Komitmen organisasi menggambarkan sejauh mana karyawan memiliki keterikatan emosional, keinginan untuk bertahan, dan rasa tanggung jawab terhadap organisasi (Khuzwayo et al., 2023). Karyawan dengan komitmen tinggi cenderung menunjukkan perilaku positif, seperti kesediaan untuk bekerja lebih keras, menjaga reputasi organisasi, dan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu (Ahmad et al., 2010). Dalam konteks industri perhotelan, termasuk The Rich Hotel Yogyakarta, tantangan dalam mempertahankan kinerja karyawan cukup kompleks, dari hotel berbintang hingga penginapan sederhana, persaingan di sektor ini menjadi semakin ketat, terutama di kawasan-kawasan padat wisatawan seperti Malioboro, Sleman, dan daerah wisata lainnya (Windi Ocataviani, 2024). Faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi persepsi keadilan di tempat kerja, baik dalam hal pembagian beban kerja, pemberian insentif, maupun peluang promosi. Jika karyawan merasa keadilan organisasi tidak diterapkan dengan baik, tingkat komitmen mereka terhadap hotel dapat menurun, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja individu dan organisasi.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini berfokus pada peran mediasi komitmen organisasi dalam hubungan antara keadilan organisasi dan kinerja karyawan di The Rich Hotel Yogyakarta. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks industri perhotelan, serta memberikan implikasi praktis bagi pihak manajemen hotel dalam merancang kebijakan yang lebih adil dan meningkatkan komitmen serta kinerja karyawan. Dengan mempertimbangkan pentingnya kinerja karyawan dalam mempertahankan kualitas layanan di industri perhotelan, pemahaman mengenai faktor-faktor psikologis yang memengaruhinya menjadi semakin relevan. Penelitian-penelitian dalam satu dekade terakhir menunjukkan bahwa keadilan organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun pengaruh tersebut sering kali bekerja melalui variabel psikologis seperti komitmen organisasi (Kim & Park, 2020)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka disusun rumusan masalah berikut:

1. Apakah Keadilan Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi?
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Kerja pada karyawan ?
3. Apakah Keadilan Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Kerja ?
4. Apakah Komitmen Organisasi berperan sebagai mediator antara Keadilan Organisasi dan Kinerja Kerja ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah telah ditentukan oleh penulis dengan tujuan membuat penelitian lebih spesifik dan berfokus, berikut adalah batasan masalah yang ditentukan :

1. Keadilan organisasi mencerminkan sejauh mana karyawan merasa bahwa kebijakan, prosedur, serta perlakuan dalam organisasi dilakukan secara adil. Karyawan yang merasa diperlakukan dengan adil akan memiliki persepsi positif terhadap organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan produktivitas kerja (Lambert et al., 2007).
2. Kinerja karyawan adalah hasil terukur dari perilaku kerja individu yang sejalan dengan tujuan dan standar organisasi (Nguyen, 2021).
3. Komitmen organisasi merupakan keterikatan psikologis dan rasa tanggung jawab karyawan untuk tetap berada di dalam organisasi, yang terdiri dari tiga dimensi: afektif, kontinuan, dan normative (Meyer et al., 2021).

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh Keadilan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi pada karyawan The Rich Hotel Yogyakarta
2. Untuk menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan The Rich Hotel Yogyakarta
3. Untuk menganalisis pengaruh Keadilan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan The Rich Hotel Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui apakah Komitmen Organisasi memediasi hubungan antara Keadilan Organisasi dan Kinerja Karyawan pada karyawan The Rich Hotel Yogyakarta.

1.5 Manfaat penelitian

Dari tujuan penelitian dapat ditemukan dihasilkan manfaat penelitian :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dengan memperluas pemahaman kita tentang hubungan antara Keadilan Organisasi, Kinerja Karyawan, dan Komitmen Organisasi. Serta berperan memperkuat temuan teori yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berperan sebagai mediator dalam hubungan antara keadilan organisasi dan kinerja karyawan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain yang ingin meneliti topik serupa di sektor jasa atau organisasi lain.

2. Manfaat praktis

- a) Bagi pihak manajemen The Rich Hotel Yogyakarta, penelitian ini dapat memberikan informasi dan rekomendasi untuk meningkatkan persepsi keadilan organisasi sebagai upaya menumbuhkan komitmen karyawan dan kinerja kerja.
- b) Memberikan gambaran bagi pengelola SDM dalam merancang kebijakan yang lebih transparan, adil, dan efektif untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.
- c) Menjadi bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam pengelolaan sumber daya manusia, terutama pada aspek pembagian tugas, sistem reward, dan peluang pengembangan karier.

1.6 Sistematika pelaporan

Sistematika laporan dari penelitian ini terdiri dari 5 bab yaitu:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika laporan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi mengenai tinjauan pustaka yang berisi dasar teori pembahasan pada penelitian terdahulu sebagai pedoman pada penelitian ini, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi bentuk penelitian, lokasi penelitian, populasi & sampel, metode pengambilan sampel, data penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, metode pengujian instrumen, dan metode analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini berisi hasil penelitian yang meliputi karakteristik responden, analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji mediasi, dan pembahasan.

Bab V Pentutup

Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran.

BAB II **Tinjauan Pustaka**

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Komitmen Organisasi.

Menurut Meyer dan Allen (1991), komitmen organisasi adalah kondisi psikologis yang menggambarkan hubungan antara karyawan dengan organisasi yang berdampak pada keputusan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Model ini hingga kini menjadi acuan utama dalam penelitian karena mampu menjelaskan komitmen secara komprehensif melalui tiga komponen utama, yaitu komitmen afektif, komitmen kontinuan, dan komitmen normatif. Komitmen organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu faktor terpenting adalah keadilan organisasi, menurut teori keadilan Colquitt (2001), meliputi keadilan distributif, prosedural, interpersonal, dan informasional. Ketika karyawan merasa diperlakukan secara adil, maka tingkat komitmen afektif mereka akan meningkat. Selain itu, kepemimpinan berperan besar dalam membentuk komitmen karyawan. Menurut Luthans (2018), gaya kepemimpinan yang suportif, komunikatif, dan memberikan penghargaan kepada karyawan mampu meningkatkan loyalitas dan keterikatan karyawan pada organisasi. Kepuasan kerja juga menjadi faktor penting yang memengaruhi komitmen, sebagaimana dijelaskan oleh Locke (1976) bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi emosional positif yang muncul dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya; semakin puas karyawan terhadap banyak aspek pekerjaan, semakin tinggi komitmen mereka.

Faktor lainnya yang turut mempengaruhi komitmen organisasi adalah budaya organisasi, yang menurut Schein (2010), menjadi sistem nilai, keyakinan, dan asumsi yang dapat membentuk perilaku karyawan serta mendorong rasa memiliki. Budaya organisasi yang kuat dapat meningkatkan komitmen normatif