

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata diproyeksikan akan menjadi penggerak utama pertumbuhan ekonomi nasional di masa mendatang. Hal ini menyatakan bahwa sektor pariwisata di masa mendatang akan memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional dengan cara menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan, menarik investasi, dan membawa dampak positif bagi sektor-sektor terkait seperti transportasi, perhotelan, restoran, dan industri kreatif. Terbukti, saat ini sektor pariwisata sudah menjadi salah satu sektor yang sangat potensial untuk meningkatkan dan menggeliatkan perekonomian di Indonesia. Salah satu bidang usaha dalam sektor pariwisata yang perkembangannya cukup maju dan pesat adalah industri perhotelan, karena seiring dengan perkembangan zaman fungsi hotel mulai mengalami kemajuan. Hotel bukan lagi hanya sebagai tempat menginap atau istirahat sementara bagi para tamu atau pengunjung, namun juga telah memiliki banyak fungsi lain diantaranya sebagai tempat pertemuan atau meeting, *exhibition*, hiburan, bisnis, bahkan tidak sedikit hotel yang sudah menyediakan fasilitas daya tarik wisata didalamnya (Suwithi, 2013).

Fungsi hotel yang semakin hari mengalami berbagai kemajuan tentu tidak menutup fungsi utamanya yaitu untuk memberikan pelayanan kepada tamu berupa tempat tinggal atau tempat menginap yang bersifat sementara, karenanya tak bisa dipungkiri hotel menjadi salah satu jenis akomodasi yang keberadaannya paling umum dan diminati terutama bagi para wisatawan yang transit untuk mengunjungi potensi daya tarik wisata di kota tujuannya. Maraknya keberadaan hotel di berbagai destinasi tentu membuat pelaku usaha di industri perhotelan harus mengimbangi serta mengembangkan bidang usahanya dengan kebijakan sekaligus strategi jitu untuk menggaet para pengunjung dalam memenangkan persaingan yang ada, hal ini tentunya memberikan tantangan sendiri bagi masing-masing industri perhotelan. Namun, apapun yang menjadi pilihan strategi perusahaan, salah satu implementasi yang menjadi pilihan strategi jitu untuk memenangkan persaingan dalam mencapai tujuan dari suatu perusahaan adalah dengan cara memperhatikan sekaligus

mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) didalamnya. Oleh sebab itu, penting bagi sebuah perusahaan untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia untuk menghadapi tantangan agar dapat bertahan bahkan memenangkan persaingan dengan kompetitor yang ada. Hasibuan (2012) mengemukakan: “Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dijadikan sebagai ilmu sekaligus seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar dapat efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Di dalam bidang usaha *hospitality industry* yaitu perhotelan, SDM atau karyawan (*Customer Service Officer*) merupakan salah satu faktor kunci yang memainkan peranan dan unsur dalam penyampaian jasa, sehingga kualitas kerja yang dilakukan karyawan sudah semestinya dilakukan oleh orang-orang yang kompeten dalam melaksanakannya baik dari kemampuan dalam berkomunikasi, melayani secara tepat dan cepat, sikap sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh. Dalam rangka mengelola, meningkatkan kemampuan dan mengembangkan karyawan yang kompeten, perusahaan harus mampu memperhatikan berbagai macam faktor yang mendukung baik dari internal maupun dari eksternal, salah satu faktor internal yang paling penting adalah memastikan iklim organisasi (*organizational climate*) dalam suatu perusahaan berjalan baik.

Iklim organisasi merupakan hal krusial yang harus diperhatikan oleh semua perusahaan, oleh sebab itu suatu perusahaan perlu membuat suatu iklim yang baik agar dapat dianut oleh para pekerja, karena iklim dalam perusahaan dapat menentukan para karyawan dalam meningkatkan kinerjanya (Radianto & Sunuharyo, 2017). Stringer (dalam Radianto & Sunuharyo, 2017) mengatakan bahwa iklim organisasi didefinisikan sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berorientasi pada persepsi-persepsi yang masuk di akal atau dapat dinilai, sehingga memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja anggota organisasi. Adapun definisi lainnya dijelaskan oleh Wirawan (dalam Aryansah & Kusumaputri, 2013) iklim organisasi merupakan suatu persepsi anggota organisasi mengenai suatu hal yang terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin yang berpengaruh terhadap sikap dan perilaku juga kinerja

anggota organisasi yang pada akhirnya hal tersebut menentukan kinerja dari organisasi itu sendiri.

Dari beberapa definisi yang sudah dijabarkan dapat ditarik kesimpulan bahwa iklim organisasi adalah suatu konsep yang dinamis karena iklim organisasi adalah perspektif masing-masing individu terhadap lingkungan organisasi yang dipengaruhi oleh individu lain, pimpinan bahkan semua hal yang terjadi dalam organisasi atau lingkungan mereka. Iklim tidak bisa disentuh namun dapat dirasakan secara psikologis, karenanya iklim organisasi mampu mempengaruhi karyawan agar dapat memahami tatanan yang berlaku dalam iklim kerja dan memberi arahan kepada mereka ketika berupaya menyesuaikan diri dalam organisasi. Dengan demikian, konsep iklim organisasi memiliki kedudukan sebagai jembatan yang menghubungkan manajemen dan perilaku karyawan guna pencapaian tujuan perusahaan (Susanty, 2013).

Salah satu faktor pencapaian tujuan perusahaan termasuk di industri perhotelan adalah kinerja karyawan. Dalam industri perhotelan pelayanan merupakan bentuk nyata dari kinerja karyawan, oleh karenanya tampil prima dalam memperhatikan kualitas pelayanan kepada tamu merupakan salah satu cara industri perhotelan untuk mencapai daya saing. Bidang usaha dalam *hospitality industry* menyadari bahwa cara mencapai keuntungan mereka adalah dengan cara menciptakan dan memelihara kepuasan para pelanggan. Untuk itu kinerja karyawan di industri perhotelan perlu diperhatikan dan dikelola dengan baik, karena jika kinerja karyawan melemah atau menurun hal tersebut dapat menimbulkan dampak negatif berupa penurunan keuntungan bagi perusahaan. Dengan kinerja yang baik setiap karyawan akan dapat menyelesaikan segala beban kerjanya dengan efektif juga efisien sehingga hal tersebut akan meminimalisir permasalahan yang terjadi pada perusahaan. Selaras dengan yang dikemukakan oleh Tantowi & Astuti (2016), efisiensi kinerja dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan keberhasilan sebuah perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Mangkunegara (2017) mendefinisikan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja berupa prestasi yang dapat dilihat baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang diperoleh oleh Sumber Daya Manusia (SDM) atau karyawan dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya sesuai dengan periode waktu tertentu.

Sementara menurut Simonangkir (dalam Tantowi & Astuti, 2016) kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi yang dilakukan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing. Secara garis besar kinerja didefinisikan sebagai sebuah usaha yang dilakukan karyawan dalam mencapai titik optimal ketika melaksanakan pekerjaannya, dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan suatu potensi yang dimiliki oleh masing-masing karyawan untuk melaksanakan setiap tugas sekaligus tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan.

Iklm organisasi memiliki pengaruh yang sangat luas terhadap tindakan maupun perilaku anggota di dalam perusahaan, lantaran iklim organisasi melibatkan persepsi dan pengalaman SDM atau karyawan di tempat bekerjanya yaitu mencakup nilai-nilai, perilaku, kepercayaan, dinamisme, norma, motivasi, indikator afeksi dan lainnya. Oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri iklim organisasi menjadi salah satu unsur yang sangat penting dan perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan, terlebih di industri perhotelan.

Salah satu bidang usaha *hospitality industry* yang turut serta berperan di industri perhotelan adalah Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung, salah satu hotel bintang 4 skala nasional di Kota Bandung, Jawa Barat yang merupakan bagian dari perusahaan *corporate SAS Hospitality* (PT. Sejahtera Abadi Selaras). Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung merupakan salah satu hotel yang keberadaannya cukup *iconic* dan populer di Kota Bandung, selain itu hotel ini juga didukung dengan berbagai jenis fasilitas seperti hotel bintang 4 pada umumnya. Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung dikenal dengan gaya hotel yang memadukan unsur modern dan tradisional namun tetap berorientasi pada kenyamanan keluarga ketika berkunjung, dapat dilihat dari berbagai jenis fasilitasnya yang ramah anak atau *kids friendly*. Namun, beragamnya fasilitas yang dimiliki Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung belum tentu dapat dikatakan menjadi daya tarik utama dan pembeda bagi kompetitor lain dalam menjual produknya, karena dapat dipastikan masing-masing hotel memiliki kebijakan dan strategi tersendiri untuk memberikan *peforma* yang unggul terkait produknya.

Rizka Romadoni, 2023

*Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung masing-masing departemen memiliki tugas dan tanggung jawabnya sendiri terhadap kelancaran operasional hotel. Umumnya, karyawan yang bekerja secara operasional di hotel ini menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan atau memiliki peran yang cukup krusial karena keberadaan mereka secara tidak langsung berhubungan dengan tamu atau pengunjung di hotel tapi tak menutup kemungkinan karyawan yang bekerja di *back office* juga turut untuk mendukung kelancaran operasional secara optimal. Untuk melihat hasil kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung, berikut penulis sajikan perbandingan *rating* penilaian Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung melalui *Online Travel Agent* (OTA) dengan kompetitor hotel bintang 4 lain pada tahun 2022 yang dirangkum dalam bentuk tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1 Comparison Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung dengan kompetitor lain**

	Overall Score	Performance	Popularity	Reviews	Management Respons	Response Rate
Grand Tjokro Premiere Bandung	87.39	87.12	97%	3394	2464	85%
<b>Competitor Average</b>	<b>91.97</b>	<b>91.85</b>	<b>83%</b>	<b>2425.17</b>	<b>1696.5</b>	<b>66%</b>
<b>CompIndex</b>	<b>0.95</b>	<b>0.95</b>	<b>1.17</b>	<b>1.40</b>	<b>1.45</b>	<b>1.28</b>
Novotel Bandung	90.65	90.19	76%	2193	1962	94%
Holiday Inn Bandung Pasteur, an IHG Hotel	94.17	94.00	59%	3122	2616	91%
Sensa Hotel	89.70	90.09	89%	984	0	0%
Aston Tropicana Hotel Bandung	93.91	93.51	89%	2950	2622	96%
Aston Pasteur	91.33	91.11	96%	2624	2419	96%
éL Hotel Royale Bandung	92.06	92.22	88%	2678	560	21%

*Sumber: Sales Marketing Departement Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung, 2023 ([www.trustyou.com](http://www.trustyou.com))*

Keterangan:

*Competitor Average* : Rata-rata skor dengan kompetitor

*CompIndex* : (*Comparison Index*) atau indeks perbandingan

*Overall Score* : Skor keseluruhan

*Performance* : Penampilan atau kinerja hotel

*Popularity* : Kepopuleran hotel

*Reviews* : Penilaian hotel

*Management Respons* : Respon manajemen dari hotel

Rizka Romadoni, 2023

*Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

*Response Rate* : Tingkat respon dari hotel

Jika dilihat berdasarkan tabel 1.1, menunjukkan *competitor average* untuk *overall score* mencapai angka 91.5. Sementara Grand Tjokro Premiere Bandung memiliki *overall score* paling rendah dibandingkan dengan hotel bintang 4 lainnya yang memiliki kriteria serupa. Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung memiliki *overall score* sebesar 86.9, sementara Novotel Bandung sebesar 89.4, Holiday Inn Bandung Pasteur an IHG Hotel sebesar 93.9, Sensa Hotel sebesar 89.8, Aston Tropicana Hotel Bandung sebesar 92.9, Aston Pasteur sebesar 91.2, dan éL Hotel Royale Bandung sebesar 92.1. Berdasarkan penilaian yang dilansir dari website [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com), *compindex* atau *comparison index* Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung dengan *competitor average* memiliki selisih sebesar 0.95 yang artinya keberadaannya masih berada dibawah *competitor average* dan cukup tertinggal jika dibandingkan dengan hotel bintang 4 lainnya.

Untuk melihat kategori penilaian yang menjadi perhatian tamu saat berkunjung ke Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung, berikut tabel rinciannya:

**Tabel 1.2 Sentiment score selama tamu berkunjung ke Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung**

<i>Category</i>	<i>Sentiment Score</i>	<i>Trend</i>	<i>Mentions</i>	<i>Positive</i>	<i>Neutral</i>	<i>Negative</i>
<i>Maintenance</i>	-6	-25%	190	11	4	175
<i>Housekeeping</i>	47	0%	721	338	8	375
<i>F&amp;B</i>	+83	+13.7%	1201	999	89	113
<i>Front Office</i>	-55	-3.8%	71	39	2	30
<b>Total</b>			<b>2183</b>	<b>1387</b>	<b>103</b>	<b>693</b>

*Sumber: Sales Marketing Departement Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung, 2023 ([www.trustyou.com](http://www.trustyou.com))*

Keterangan:

*Category* : Kategori yang dinilai oleh tamu

*Sentiment score* : Skor hasil opini/pandangan tamu saat berkunjung ke hotel

*Trend* : Tren

*Mentions* : Jumlah tamu yang memberi penilaian

*Positive* : Nilai yang sifatnya positif dari tamu

*Neutral* : Nilai yang sifatnya netral dari tamu

*Negative* : Nilai yang sifatnya negatif dari tamu

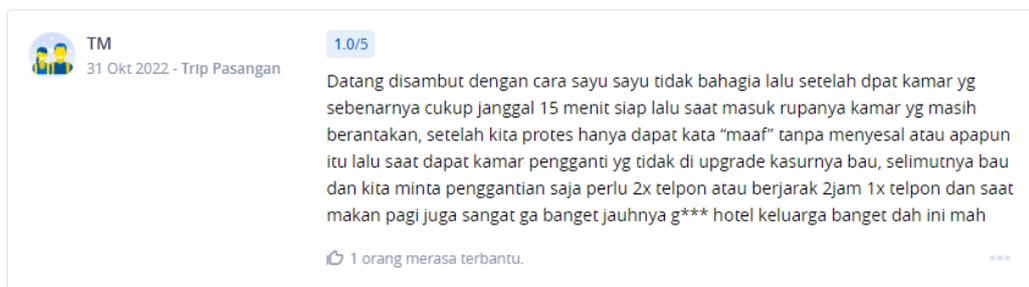
Rizka Romadoni, 2023

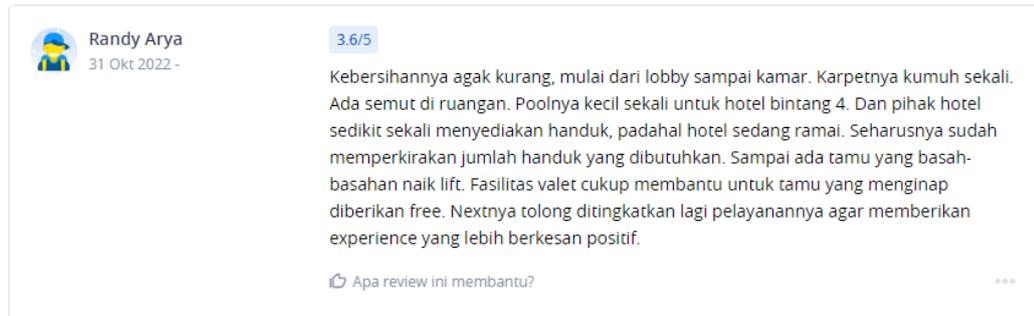
*Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Tabel 1.2 menjelaskan mengenai kategori yang menjadi penilaian tamu ketika berkunjung ke Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung, adapun beberapa kategori penilaian yang menjadi perhatian tamu saat berkunjung yaitu meliputi *maintenance*, *housekeeping*, *F&B*, dan *front office*. Dari data yang tersedia dapat dilihat bahwa mayoritas *mentions negative* dari tamu ke hotel berhubungan dengan *maintenance* yaitu 175 dari 190 dan *housekeeping* yaitu 375 dari 721. *Maintenance* umumnya berhubungan dengan pemeliharaan, perbaikan dan pemeriksaan oleh department *engineering* yang berhubungan dengan peralatan atau sarana hotel, seperti perawatan *utility* lampu, mesin-mesin, saluran air, kondisi lift, listrik dan sebagainya. Sementara *housekeeping* umumnya berhubungan dengan pemeliharaan oleh departmen *housekeeping* yang berhubungan dengan kebersihan seluruh sarana dan prasarana di hotel seperti kamar, *public area*, kamar mandi, dan sebagainya.

Dalam tabel *sentiment score* diatas, jika diamati seluruh kategori penilaian tamu berhubungan dengan departemen yang bekerja secara operasional. Dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan bagian operasional menjadi perhatian utama tamu ketika berkunjung ke hotel. Hasil *sentiment score* diatas menunjukkan bahwa karyawan Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh perusahaan masih kurang optimal sehingga cukup banyak menimbulkan *mentions negative* dari tamu, yaitu sebesar 693 dari 2183. Kurangnya kepekaan karyawan terhadap peran dan tanggung jawabnya mengindikasi bahwa kinerja mereka masih rendah. Berikut adalah hasil *review* tamu melalui salah satu *Online Travel Agent* (OTA) saat berkunjung ke Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung pada tahun 2022:





**Gambar 1.1 Review tamu Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung melalui OTA**

Sumber: [www.tiket.com](http://www.tiket.com), 2022

Kurang optimalnya kinerja karyawan dalam menangani tamu juga dapat dilihat melalui gambar 1.2 yang merupakan *review* atau penilaian tamu melalui OTA [www.tiket.com](http://www.tiket.com) mengenai *complaint* tamu saat mengunjungi Hotel Grand Tjokro Premire Bandung pada tanggal 31 Oktober 2022. Adapun isu krusial yang terjadi menunjukkan penilaian hasil kualitas kerja karyawan Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung berupa pelayanan. Jika *review* tamu terhadap hotel yang dikunjungi kurang bagus, secara tidak langsung penilaian tamu tersebut akan mempengaruhi banyak calon-calon tamu yang lain untuk tidak berkunjung ke tempat yang sama. Dampak dari akumulasi persoalan yang terjadi adalah turunnya kunjungan di bidang usaha atau paling parah adalah matinya industri tersebut atau *discontinue*. Oleh karenanya, jika Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung tidak segera memperbaiki kinerja karyawannya, maka keberadaannya akan terancam dan mengalami ketertinggalan dibandingkan dengan hotel-hotel bintang 4 lainnya.

Dari fenomena mengenai kinerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung, penulis mencoba melakukan pra-penelitian dalam bentuk observasi selama kurang lebih 6 bulan dan wawancara bersama *Human Resources Supervisor* pada Jumat (16/12/22) mengenai operasionalisasi iklim organisasi. Berdasarkan hasil wawancara penulis mendapatkan informasi terkait perasaan, minat dan permasalahan yang rata-rata dialami oleh karyawan di lingkungan kerjanya, didapati kecenderungan masalah yang dihadapi oleh karyawan adalah sikap pimpinan kepada karyawannya. Dimulai dari masalah *misscommunication*, seringkali terjadi salah paham antar rekan kerja hingga departemen lain dalam menyampaikan informasi, hal ini terjadi karena kurangnya *controlling* dan sikap tegas dari

pimpinan sehingga membuat karyawan merasa tidak adanya pengawasan secara optimal. Selain itu, bawahan yang memiliki wewenang tidak diberikan kebebasan dan kepercayaan oleh pimpinan dalam mengambil keputusan ketika menghadapi masalah. Hal lain yang penulis temukan saat melakukan wawancara yaitu peraturan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diciptakan di lingkungan kerja hanya berjalan kepada bawahan, tidak jarang pimpinan abai terhadap peraturan dan SOP yang sudah dibentuk, akibatnya kurangnya rasa *self of belonging* karyawan terhadap perusahaan. Selain itu, rata-rata karyawan seringkali mendapati tugas tambahan dari pimpinan terkait pekerjaan lain diluar *job description*, hal itu cenderung dapat menurunkan semangat dan mengurangi kenyamanan karyawan dalam bekerja karena selama bekerja pun pekerjaan yang mereka lakukan sudah banyak. Kemudian, tidak adanya pengembangan karir yang jelas dan memuaskan, bahkan dalam sistem promosi dan apresiasi pun tidak dilakukan secara sama rata, hal ini berakibat pada karyawan yang banyak menahan *peformanya* karena merasa tidak dihargai hasil kerjanya.

Berdasarkan hasil wawancara ini diketahui bahwa kondisi iklim kerja yang terjadi di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung dapat membawa karyawannya mencapai aktivitas yang dilakukan sehari-hari. Fenomena mengenai kinerja karyawan sebenarnya dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi sikap dan kinerja seorang karyawan menurut pendapat ahli adalah iklim organisasi. Selaras dengan yang dikemukakan Liliweri (dalam Radianto & Sunuharyo, 2017) bahwa: “Iklim organisasi sangat mendukung kinerja karyawan dalam menjalankan kompetensinya untuk bekerja secara produktif”. Ini menunjukkan bahwa iklim organisasi merupakan sebuah modal awal yang dapat mempengaruhi lingkungan pekerjaan sekaligus membentuk nilai-nilai karakteristik individu karyawan dalam perusahaan, jika semakin baik dan positif iklim organisasi yang diciptakan kondisi kantor seperti komunikasi, kepemimpinan, struktur organisasi dan lainnya, maka kinerja karyawan yang diberikan semakin baik, sebaliknya jika iklim organisasi yang dirasakan pegawai semakin buruk dan negatif, maka kinerja karyawan yang diberikan semakin buruk. Kondisi yang dipersepsikan oleh karyawan dapat ditentukan sejauh mana mereka merasakan suasana kerja

dalam perusahaan dan dapat mempengaruhi tinggi atau rendahnya produktivitas dan kualitas hasil kerjanya.

Maka, untuk mencapai tujuan perusahaan perlu didukung oleh tim kerja yang solid, salah satunya dengan cara menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif, karenanya hal tersebut tidak dapat diabaikan dalam suatu sistem pengelolaan manajemen perusahaan. Iklim kerja yang kondusif sudah seharusnya mendapat perhatian khusus dari perusahaan, agar aspek-aspek yang menjadi penghambat dan dikeluhkan dapat diberikan perbaikan sekaligus pengembangan yang sesuai, tujuannya agar tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab karyawan dapat terselesaikan secara optimal jika tercipta suatu iklim kerja yang mampu menumbuhkan semangat kerja yang tinggi. Pendekatan yang sebaiknya diterapkan untuk saat ini adalah pendekatan terhadap SDM atau karyawannya dengan cara memperbaiki iklim organisasinya, karena masing-masing perusahaan tentu memiliki iklim organisasi sendiri yang membawa pengaruh ke dalam kinerja masing-masing karyawan.

Mencermati uraian pada latar belakang yang sudah dijabarkan, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi iklim organisasi di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung?
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung?
3. Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, beberapa tujuan penelitian telah disusun oleh penulis sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kondisi iklim organisasi di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.
2. Untuk menganalisis tingkat kinerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.
3. Untuk menganalisis pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan sekaligus menambahkan wawasan terhadap penulis dan bagi kalangan akademik yang akan melakukan penelitian selanjutnya, penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan bahan kajian atau referensi mengenai keilmuan *hospitality industry* terutama mengenai pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan.

#### 2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau bahan evaluasi bagi pelaku usaha di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung agar dapat meningkatkan kesejahteraan SDM atau karyawannya dengan menciptakan iklim organisasi yang lebih baik dan positif agar output yang dihasilkan berupa kinerja karyawan dapat terpenuhi secara optimal.

### 1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian berisi susunan penulisan yang ditujukan guna memudahkan pembaca dalam memahami suatu karya tulis ilmiah seperti skripsi. Dalam susunan penulisan ini akan disusun ke dalam beberapa bab, dari setiap bab tersebut memiliki pembahasan yang akan terfokus namun tetap saling berkaitan satu sama lain. Sistematika penelitian yang digunakan dalam skripsi ini sebagai berikut:

## 1. BAB I (Pendahuluan)

Bab ini memuat isi mengenai latar belakang yaitu permasalahan yang melandasi penulis mengambil judul tersebut, rumusan masalah menjelaskan permasalahan dalam penelitian yang akan dibahas, tujuan penelitian menguraikan tujuan apa yang akan dijadikan pencapaian dalam penelitian, manfaat penelitian menjelaskan mengenai manfaat dari hasil penelitian berupa manfaat teoritis & praktisi, dan sistematikan penelitian yaitu bab yang menjelaskan struktur yang akan dibahas dalam penelitian yang dilakukan.

## 2. BAB II (Tinjauan Pustaka)

Bab ini memuat isi mengenai kajian pustaka yaitu mengenai landasan-landasan teori dari para ahli maupun penelitian sebelumnya terkait judul, kerangka pemikiran yaitu dasar penelitian mengenai kerangka berpikir dari penulis yang nantinya dijadikan konsep penelitian, dan hipotesis penelitian yang menjelaskan fakta atau fenomena atas kemungkinan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian.

## 3. BAB III (Metodologi Penelitian)

Bab ini memuat isi mengenai metode-metode penelitian yang digunakan pada penelitian, adapun didalamnya terdiri dari lokasi penelitian, metode penelitian, instrumen, desain penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas serta uji realibilitas, dan rancangan teknis analisis data.

## 4. BAB IV (Hasil dan Pembahasan)

Bab ini memuat isi mengenai hasil penelitian yang isinya terdiri dari profil perusahaan atau tempat penelitian, gambaran secara umum dan hasil pembahasan dari analisis dan temuan selama penelitian, dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan.

## 5. BAB V (Kesimpulan dan Rekomendasi)

Bab ini memuat isi mengenai kesimpulan yang dipaparkan secara uraian dari hasil analisis yang telah dilakukan dan rekomendasi yang berisi tentang saran-saran terhadap hal-hal yang masih menjadi kekurangan dari penelitian ataupun hasil penelitian untuk penulis yang selanjutnya.

## 6. Daftar Pustaka

## 7. Lampiran