

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL  
SANTIKA BANDUNG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen

**Oleh :**

**Auliya Nur Fadhilah Kurniawan**

**6032001123**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

**Terakreditasi Unggul oleh LAMEMBA No.**

**720/DE/A.5/AR.10/IX/2023**

**BANDUNG**

**2024**

**THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE  
AND JOB SATISFACTION ON THE EMPLOYEE  
PERFORMANCE OF SANTIKA HOTEL BANDUNG**



**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to complete part of the requirements for Bachelor's Degree  
in Management

**By :**

**Auliya Nur Fadhilah Kurniawan**

**6032001123**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**PROGRAM IN MANAGEMENT**

**Accredited by LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023**

**BANDUNG**

**2024**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA**  
**TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL SANTIKA**  
**BANDUNG**

Oleh:

Auliya Nur Fadhilah Kurniawan  
6032001123

Bandung, 26 Juli 2024

Ketua Program Sarjana Manajemen,

(Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM.)

Pembimbing Skripsi,

(A. Hadisoepadma, Drs, M.M.)

# PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Auliya Nur Fadhilah Kurniawan  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 18 Januari 2002  
NPM : 6032001123  
Program studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL SANTIKA  
BANDUNG**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

A. Hadisoepadma, Drs, M.M.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 26 Juli 2024

Pembuat pernyataan : Auliya Nur  
Fadhilah Kurniawan



(Auliya Nur Fadhilah Kurniawan)

## ABSTRAK

Pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia telah memunculkan peluang baru bagi industri perhotelan, salah satunya adalah kota Bandung. Kota Bandung merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat, sekaligus kota metropolitan terbesar di Jawa Barat. Semakin banyaknya hotel maka semakin banyak pesaing dalam sektor perhotelan. Hal ini menjadikan seluruh hotel harus berlomba memberikan layanan jasa terbaik kepada setiap konsumennya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana iklim organisasi dan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel Santika Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *applied research* dengan jenis penelitian *explanatory research*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada 34 karyawan Hotel Santika Bandung. Data hasil kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan uji regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Santika Bandung.

Berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS diketahui hasil dari penelitian ini bahwa iklim organisasi berada dalam kategori sangat baik, kepuasan kerja berada dalam kategori sangat baik, dan kinerja karyawan berada dalam kategori sangat tinggi. Diketahui bahwa kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan koefisien determinasi menunjukkan variabel independent ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen sebesar 88,1%, sedangkan sisanya sebesar 11,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Iklim organisasi, kepuasan kerja, kinerja karyawan

## ABSTRACT

*The growth of the tourism industry in Indonesia has given rise to new opportunities for the hotel industry, one of which is in the city of Bandung. Bandung City is the capital of West Java Province, as well as the largest metropolitan city in West Java. The more hotels there are, the more competitors there are in the hospitality sector. This means that all hotels must compete to provide the best service to each customer.*

*The aim of this study is to find out how organizational climate and job satisfaction influence employee performance at Hotel Santika Bandung. The research method used in this research is applied research, which is a type of explanatory research. Data collection in this research was carried out by interviewing and distributing questionnaires to 34 employees of Hotel Santika Bandung. The data from the questionnaire were then processed using descriptive analysis techniques and multiple linear regression tests to determine the influence of organizational climate variables and job satisfaction on the performance of Hotel Santika Bandung employees.*

*Based on data processing using SPSS, the results of this study show that the organizational climate is in the very good category, job satisfaction is in the very good category, and employee performance is in the very high category. It is known that job satisfaction has a significant positive effect on employee performance. Based on the coefficient of determination, it shows that the independent variable (X2) on the dependent variable is 88.1%, with the remaining 11.9% explained by other variables that were not found in this study.*

**Keywords:** *organizational climate, job satisfaction, employee performance*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penelitian dengan judul **“Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Santika Bandung”**. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan. Penelitian ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, semua ini didasarkan pada keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Maka dari itu, dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya atas bantuan, motivasi, didikan, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada:

1. Papa Alm. Dodi Kurniawan dan Mama Hetty Juhaeti selaku kedua orang tua penulis yang telah membesarkan, mendidik dan memberikan kasih sayang kepada penulis. Yang senantiasa selalu mendoakan dan mendukung penulis secara emosional dan finansial dalam seluruh kegiatan studi dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan penulisan skripsi di Universitas Katolik Parahyangan.
2. Afifah Nur Anisa Kurniawan selaku kaka penulis beserta suaminya Herlando Satrio Wibowo yang mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak A. Hadisoepadma, Drs, M.M. selaku dosen pembimbing Skripsi Manajemen Insani yang selalu menyediakan waktunya untuk membantu, membimbing, memberikan ilmu, arahan serta masukan berupa kritik maupun saran kepada penulis dari awal hingga akhir penyusunan skripsi.
4. Dr. Budiana Gomulia, Dra., M,Si selaku Dosen Wali yang selalu mendukung, membimbing serta memberikan pengarahan dalam seluruh kegiatan studi penulis dari awal hingga akhir di Universitas Katolik Parahyangan.

5. Ibu Katlea Fitriania, ST., MSM., CIPM. Selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh jajaran dosen dan staff yang berada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu, membimbing dan mengarahkan penulis selama studi di Universitas Katolik Parahyangan.
7. Bapak Andri selaku Human Resources Manager Hotel Santika Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh karyawan Hotel Santika Bandung yang telah membantu dalam memberikan data yang diperlukan penulis.
9. Anggrih Rangga Fatih selaku teman dekat penulis yang telah menjadi *support system* dan selalu menemani penulis selama penyusunan skripsi.
10. Azzahra Putri Aisha, Bella Azzahra selaku sahabat terbaik penulis yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
11. Dianira Amirah Luthfia, Meia Osakawati, Syifa Nur Fadiya, Nazahra Anggita Rustam dan Marsha Andita Salsabila selaku sahabat penulis yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan bantuan selama masa perkuliahan penulis hingga penyusunan skripsi ini.
12. Dafina Nurulita, Hanifah Milatina, dan Neysa Nur Shafiyah yang menjadi sahabat penulis serta menghibur penulis selama penyusunan skripsi.
13. Eka Nanda dan teman-teman satu bimbingan selaku teman-teman seperjuangan di kelas skripsi yang telah bekerja sama dalam pengerjaan skripsi yang tidak mudah ini,
14. Semua teman-teman dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi, membantu dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan dari penulis dalam pengetahuan, waktu dan juga tenaga. Namun, penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja



yang membacanya, penulis juga menerima setiap kritik dan saran mengenai skripsi ini untuk dijadikan sebagai bahan perbaikan dan pembelajaran di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga rahmat Allah SWT sentiasa tercurahkan kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, Aamiin.

Bandung, 26 Juli 2024

Penulis,

Auliya Nur Fadhilah Kurniawan

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.    LATAR BELAKANG.....	1
1.2.    RUMUSAN MASALAH.....	6
1.3.    TUJUAN PENELITIAN .....	6
1.4.    MANFAAT PENELITIAN.....	6
1.5.    KERANGKA PEMIKIRAN .....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>12</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1    IKLIM ORGANISASI.....	12
2.1.1    Pengertian Iklim Organisasi.....	12
2.1.2    Faktor-faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi .....	13
2.1.3    Dimensi Iklim Organisasi .....	14
2.2.1    Pengertian Kepuasan Kerja.....	17
2.2.2    Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	18
2.2.3    Dimensi Kepuasan Kerja .....	19
2.2.4    Teori Kepuasan Kerja .....	21
2.2.5    Respon Kepuasan Kerja ( <i>Job Satisfaction</i> ).....	23
2.2.6    Respon Ketidakpuasan Kerja ( <i>Job Dissatisfaction</i> ) .....	24
2.3    KINERJA KARYAWAN.....	25
2.3.1    Pengertian Kinerja Karyawan .....	25
2.3.2    Dimensi Kinerja Karyawan.....	25

2.3.3 Penilaian Kinerja.....	27
2.4 PENELITIAN TERDAHULU .....	28
<b>BAB III.....</b>	<b>37</b>
<b>METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 METODE PENELITIAN .....	37
3.2 TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	38
3.2.1 Data Primer .....	38
3.2.2 Data Sekunder .....	39
3.3 POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN .....	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.4 VARIABEL PENELITIAN.....	40
3.5 OPERASIONALISASI VARIABEL .....	41
3.6 PENGUKURAN VARIABEL .....	52
3.7 UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS .....	53
3.7.1 Uji Validitas .....	53
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	53
3.8 TEKNIS ANALISIS DATA .....	54
3.8.1 Teknik Analisis Deskriptif .....	54
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.8.3 Uji Normalitas.....	56
3.8.4 Uji Multikolinearitas .....	56
3.8.5 Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.8.6 Uji Regresi Linear Berganda.....	57
3.8.7 Uji F (Uji Simultan) .....	58
3.8.8 Uji T (Uji Parsial) .....	58
3.8.9 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2).....	59
3.9 OBJEK PENELITIAN.....	59
3.9.1 Unit Analisis .....	59
3.9.2 Profil Perusahaan .....	60

3.9.3 Visi dan Misi.....	63
3.9.3.1 Visi Hotel Santika .....	63
3.9.3.1 Misi Hotel Santika .....	63
3.9.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	63
3.10 PROFIL RESPONDEN.....	70
3.10.1 Jenis Kelamin Responden .....	70
Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner .....	70
3.10.2 Status Pernikahan Responden .....	70
Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner .....	70
3.10.3 Usia responden.....	71
3.10.4 Tingkat Pendidikan Responden .....	72
3.10.5 Lama Bekerja Responden .....	72
3.10.6 Jumlah Tanggungan Responden .....	73
<b>BAB IV.....</b>	<b>74</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
4.1 ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL .....	74
4.2 ANALISIS IKLIM ORGANISASI .....	74
4.2.1 <i>Structure</i> (struktur).....	74
4.2.1 <i>Standards</i> (standar-standar) .....	78
4.2.1 Responsibility (tanggung jawab) .....	81
4.2.1 <i>Recognition</i> (penghargaan) .....	83
4.2.1 Support (dukungan).....	85
4.2.1 Commitment (komitmen).....	88
4.2.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Iklim Organisasi	90
4.3 ANALISIS KEPUASAN KERJA .....	91
4.3.1 <i>Work it self</i> (Pekerjaan itu sendiri).....	92
4.3.1 <i>Pay</i> (Gaji/upah).....	94
4.3.1 <i>Promotion</i> (Promosi).....	97
4.3.1 <i>Supervision</i> (Atasan).....	100

4.3.1 <i>Coworkers</i> (Rekan kerja) .....	103
4.3.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja	105
4.4 ANALISIS KINERJA KARYAWAN .....	106
4.4.1 <i>Quality</i> (Kualitas).....	107
4.4.1 <i>Productivity</i> (Produktivitas).....	110
4.4.1 <i>Job knowledge</i> (Pengetahuan Pekerjaan) .....	112
4.4.1 <i>Reliability</i> (Bisa Diandalkan).....	114
4.4.1 <i>Availability</i> (Kehadiran).....	116
4.4.1 <i>Independence</i> (Kemandirian).....	119
4.4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan .....	121
4.5 ANALISIS PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN.....	122
4.5.1 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	122
4.5.2 Hasil Uji Normalitas .....	123
4.5.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	125
4.5.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	126
4.5.5.1 Hasil Uji Model Regresi Linear Berganda Secara Parsial (Uji T) ...	127
4.5.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	129
4.6 PEMBAHASAN.....	129
<b>BAB V.....</b>	<b>132</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>132</b>
5.1 KESIMPULAN.....	132
5.2 SARAN.....	134
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>137</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>139</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Objek Wisata Kota Bandung (2019-2022).....	<b>1</b>
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	<b>29</b>
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel X1 (Iklim Organisasi).....	<b>41</b>
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel X2 (Kepuasan Kerja).....	<b>45</b>
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Y (Kinerja Karyawan) .....	<b>48</b>
Tabel 3.4 Interpretasi Rata-Rata Hitung.....	<b>55</b>
Tabel 3.5 Kriteria Uji Normalitas .....	<b>56</b>
Tabel 3.6 Tarif Harga Kamar Di Hotel Santika Bandung .....	<b>62</b>
Tabel 3.7 Jenis Kelamin Responden .....	<b>70</b>
Tabel 3.8 Status Pernikahan Responden.....	<b>70</b>
Tabel 3.9 Usia Responden.....	<b>71</b>
Tabel 3.10 Tingkat Pendidikan Responden .....	<b>72</b>
Tabel 3.11 Lama Bekerja Responden.....	<b>72</b>
Tabel 3.12 Jumlah Tanggungan Responden .....	<b>73</b>
Tabel 4.1 Karyawan Mengetahui Dengan Jelas Definisi Pekerjaan Dan Tanggung Jawab Di Perusahaan.....	<b>75</b>
Tabel 4.2 Karyawan Mengetahui Dengan Jelas Terkait Peran Dan Tanggung Jawab Dalam Perusahaan .....	<b>75</b>
Tabel 4.3 Karyawan Mengetahui Dengan Jelas Terkait Prosedur Pengambilan Keputusan Di Dalam Perusahaan .....	<b>76</b>
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Struktur.....	<b>77</b>
Tabel 4.5 Apakah Anda Mengetahui Terkait Standar Kerja Yang Berlaku Di Perusahaan .....	<b>78</b>
Tabel 4.6 Bagaimana Anda Meningkatkan Kinerja Dalam Menjalankan Tugas Di Perusahaan...	<b>78</b>
Tabel 4.7 Apakah Anda Memiliki Rasa Bangga Setelah Menyelesaikan Tugas Yang Dilakukan	<b>79</b>
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Standar-Standar.....	<b>80</b>

Tabel 4.9 Apakah Anda Diberikan Kepercayaan Oleh Atasan Untuk Dapat Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Cara Anda Sendiri .....	<b>81</b>
Tabel 4.10 Apakah Anda Selalu Memiliki Dorongan Untuk Menyelesaikan Masalah.....	<b>82</b>
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Tanggung Jawab .....	<b>82</b>
Tabel 4.12 Apakah Perusahaan Memberikan Imbalan/Penghargaan/Pujian Secara Adil Ketika Sesuai Dengan Pekerjaan Yang Telah Dilakukan.....	<b>83</b>
Tabel 4.13 Apakah Perusahaan Memberikan Imbalan/Penghargaan/Pujian Secara Konsisten Sesuai Dengan Pekerjaan Yang Dilakukan .....	<b>84</b>
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Penghargaan.....	<b>84</b>
Tabel 4.15 Apakah Atasan Memberikan Bantuan Ketika Anda Mengalami Kesulitan Dalam Pekerjaan .....	<b>85</b>
Tabel 4.16 Bagaimana Toleransi Yang Anda Rasakan Dengan Rekan Kerja Di Perusahaan .....	<b>86</b>
Tabel 4.17 Seberapa Besar Anda Menilai Rasa Kepercayaan Antar Rekan Kerja .....	<b>86</b>
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Dukungan .....	<b>87</b>
Tabel 4.19 Apakah Anda Memiliki Rasa Bangga Menjadi Bagian Dari Perusahaan .....	<b>88</b>
Tabel 4.20 Apakah Anda Merasa Memiliki Keterikatan Dengan Perusahaan.....	<b>88</b>
Tabel 4.21 Apakah Anda Memiliki Komitmen Yang Tinggi Terhadap Tujuan Perusahaan.....	<b>89</b>
Tabel 4.22 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Komitmen.....	<b>90</b>
Tabel 4.23 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Iklim Organisasi .....	<b>91</b>
Tabel 4.24 Apakah Pekerjaan Yang Anda Lakukan Saat Ini Sesuai Dengan Minat Dan Kemampuan Yang Dimiliki .....	<b>92</b>
Tabel 4.25 Apakah Pekerjaan Yang Anda Lakukan Saat Ini Memberikan Kesempatan Untuk Belajar Dan Berkembang .....	<b>92</b>
Tabel 4.26 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri .....	<b>93</b>
Tabel 4.27 Apakah Gaji Yang Anda Terima Sesuai Dengan Beban Kerja Yang Diberikan Perusahaan.....	<b>94</b>
Tabel 4.28 Apakah Gaji Yang Anda Terima Sesuai Dengan Kesepakatan Yang Sudah Ditetapkan .....	<b>94</b>

Tabel 4.29 Apakah Gaji Yang Anda Terima Selalu Tepat Waktu Setiap Bulan Nya .....	<b>95</b>
Tabel 4.30 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Gaji.....	<b>96</b>
Tabel 4.31 Apakah Setiap Karyawan Memiliki Kesempatan Secara Adil Terkait Promosi Kenaikan Jabatan Sesuai Dengan Prestasi Kerja Dan Kompetensi Karyawan .....	<b>97</b>
Tabel 4.32 Apakah Perusahaan Memberikan Anda Peluang Karir Untuk Meningkatkan Kemampuan Yang Dimiliki.....	<b>98</b>
Tabel 4.34 Apakah Perusahaan Memberikan Informasi Secara Jelas Terkait Ketentuan Promosi (Kenaikan Jabatan).....	<b>98</b>
Tabel 4.35 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Promosi.....	<b>99</b>
Tabel 4.36 Apakah Atasan Selalu Mengikutsertakan Anda Dalam Proses Pengambilan Keputusan .....	<b>100</b>
Tabel 4.37 Apakah Atasan Anda Memberikan Dukungan Moral Kepada Seluruh Karyawan....	<b>101</b>
Tabel 4.38 Apakah Atasan Selalu Memberikan Bantuan Teknis Ketika Anda Ketika Mengalami Kesulitan Dalam Pekerjaan.....	<b>101</b>
Tabel 4.39 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Atasan.....	<b>102</b>
Tabel 4.40 Apakah Anda Merasa Nyaman Diterima Dengan Baik Oleh Rekan Kerja Di Perusahaan .....	<b>103</b>
Tabel 4.41 Apakah Komunikasi Anda Dengan Rekan Kerja Terjalin Dengan Baik .....	<b>103</b>
Tabel 4.42 Apakah Rekan Kerja Bersedia Membantu Ketika Anda Mengalami Kesulitan.....	<b>104</b>
Tabel 4.43 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Rekan Kerja .....	<b>105</b>
Tabel 4.44 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Kerja.....	<b>106</b>
Tabel 4.45 Apakah Anda Selalu Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Teliti Untuk Menghasilkan Hasil Yang Berkualitas Untuk Perusahaan.....	<b>107</b>
Tabel 4.46 Apakah Anda Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Standar Yang Telah Ditetapkan Perusahaan .....	<b>108</b>
Tabel 4.47 Apakah Anda Mampu Menyelesaikan Tugas Dan Tanggung Jawab Sesuai Dengan Prosedur Yang Berlaku .....	<b>108</b>
Tabel 4.48 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Kualitas.....	<b>109</b>



Tabel 4.49 Apakah Anda Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Waktu Yang Ditentukan Oleh Perusahaan.....	110
Tabel 4.50 Apakah Anda Mampu Menyelesaikan Tugas Secara Efektif Dan Efisien Sesuai Dengan Standar Perusahaan .....	111
Tabel 4.51 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Produktivitas .....	112
Tabel 4.52 Seberapa Besar Tingkat Pengetahuan Anda Terkait Tugas Dan Tanggung Jawab Yang Di Berikan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan .....	112
Tabel 4.53 Seberapa Besar Tingkat Anda Melaksanakan Tugas Sesuai Dengan Praktis/Teknis Yang Dimiliki .....	113
Tabel 4.54 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Pengetahuan Pekerjaan.....	114
Tabel 4.55 Apakah Anda Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Yang Diberikan Hingga Tuntas ...	114
Tabel 4.56 Apakah Anda Menindaklanjuti Tugas Atau Pekerjaan Yang Diberikan Oleh Perusahaan .....	115
Tabel 4.57 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Bisa Diandalkan.....	116
Tabel 4.58 Apakah Anda Selalu Datang Ke Kantor Tepat Waktu.....	116
Tabel 4.59 Apakah Kehadiran Anda Sesuai Dengan Prosedur Yang Ada Di Perusahaan .....	117
Tabel 4.60 Apakah Anda Selalu Pulang Sesuai Dengan Waktu Yang Telah Ditentukan Oleh Perusahaan.....	118
Tabel 4.61 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Kehadiran .....	118
Tabel 4.62 Apakah Anda Dapat Menyelesaikan Pekerjaan Secara Mandiri Tanpa Harus Dibantu Oleh Rekan Kerja Maupun Atasan .....	119
Tabel 4.63 Apakah Anda Mampu Melaksanakan Tugas Dan Tanggung Jawab Tanpa Ada Pengawasan Penuh Dari Atasan.....	120
Tabel 4.64 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Kemandirian .....	120
Tabel 4.65 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Variabel Kinerja Karyawan .....	121
Tabel 4.51 Ringkasan Hasil Analisis Data .....	132

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 3.1 Herangka Pemikiran.....	60
Gambar 3.2 Hotel Santika Jalan Sumatera No. 52-54 Bandung .....	61
Bagan 3.1 Bagan Organisasi Hotel Santika Bandung .....	64
Gambar 4.1 Hasil Histogram Uji Normalitas .....	123
Gambar 4.2 Hasil P-Plot Uji Normalitas .....	124
Gambar 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas.....	125
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	125
Gambar 4.6 Metode Stepwise.....	126
Gambar 4.7 Hasil Uji F.....	128
Gambar 4.6 Hasil Uji T.....	127
Gambar 4.7 Hasil Regresi.....	128
Gambar 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	129

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pembukuaan Kuesioner Penelitian .....	<b>139</b>
Lampiran 2. Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian .....	<b>139</b>
Lampiran 3. Profil Responden .....	<b>140</b>
Lampiran 4. Penilaian .....	<b>141</b>
Lampiran 5. Jawaban Responden Variabel Iklim Organisasi .....	<b>151</b>
Lampiran 8. Uji Validitas Variabel Iklim Organisasi .....	<b>154</b>
Lampiran 9. Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja .....	<b>155</b>
Lampiran 10. Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan .....	<b>156</b>

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia telah memunculkan peluang baru bagi industri perhotelan, salah satunya adalah kota Bandung. Kota Bandung merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat, sekaligus kota metropolitan terbesar di Jawa Barat. Kota Bandung dikenal dengan keindahan alamnya, sehingga pemerintah kolonial Belanda memberikan julukan Kota Bandung sebagai Paris Van Java. Selain memiliki keindahan alam, Kota Bandung juga memiliki banyak destinasi wisata seperti kuliner, *fashion*, pendidikan, sejarah dan wisata hiburan lainnya. Seiring perkembangan zaman keistimewaan yang dimiliki oleh Kota Bandung menjadikan Kota Bandung sebagai salah satu destinasi tujuan wisata favorit yang diminati oleh banyak wisatawan, baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik di Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Objek Wisata Kota Bandung (2021-2023)**

Jenis Wisatawan	Tahun		
	2021	2022	2023
Wisatawan Mancanegara	100	1.746	15.833
Wisatawan Domestik	1.836.575	3.782.823	1.014.251
<b>Jumlah</b>	1.836.675	3.784.569	1.030.084

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung

Meningkatnya wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan pariwisata di Kota Bandung. Hal ini menyebabkan objek pariwisata di Kota Bandung terus berkembang semakin pesat, sehingga dapat dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk memulai membuka usaha di sektor pariwisata. Salah satunya yaitu untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang

berkunjung ke Kota Bandung maka dibutuhkan akomodasi yang menyediakan jasa penginapan. Hotel menjadi salah satu bisnis komersial yang sangat diperlukan dalam menopang kegiatan pariwisata sebagai penunjang bagi para wisatawan. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 10 Tahun 2009 (UU Kepariwisata) Pasal 3 ayat 1 yang berbunyi “pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Sehingga Persaingan hotel saat ini semakin ketat dengan banyaknya pilihan hotel berbintang dan non berbintang yang menawarkan berbagai fasilitas untuk membuat customer merasa nyaman. Hotel berbintang diklasifikasikan mulai dari hotel bintang 1 sampai dengan hotel bintang 5 yang dapat diukur berdasarkan pada (1) Jumlah kamar yang dimiliki; (2) Struktur bangunan hotel; (3) Perlengkapan dan (4) Fasilitas yang disediakan. Hotel merupakan industri pariwisata dengan komponen yang sangat penting yaitu *service quality of customer service*. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan adalah awal dari kesuksesan dari suatu perusahaan. Hotel merupakan usaha yang bergerak pada bidang jasa yang seluruh prosesnya membutuhkan sumber daya manusia. Semakin maraknya hotel maka semakin banyak pesaing dalam sektor perhotelan. Membuat seluruh hotel harus berlomba memberikan layanan jasa terbaik kepada setiap konsumennya.

Sumber daya manusia dalam organisasi memiliki peran yang sangat penting, sumber daya manusia yang unggul, tangguh, dan berkualitas dapat menjadi aset bagi perusahaan yang mampu memberikan dampak positif pada perusahaan. Sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dan mencapai tujuan organisasi maka hal tersebut tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaannya. Sumber daya manusia merupakan hal yang harus diperhatikan untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja karyawan. Sehingga sumber daya manusia dapat memberikan hasil kerja yang baik dalam perusahaan dan memenuhi kebutuhan organisasi secara keseluruhan guna mencapai tujuan suatu perusahaan. Hal tersebut merupakan kontribusi dari kinerja seorang karyawan yang baik dan memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2017) yaitu hasil kerja seorang karyawan secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada anggota organisasi. Sedangkan menurut Hasibuan (2012) kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam menjalankan tanggung jawab dan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan yaitu meliputi iklim organisasi dan kepuasan kerja karyawan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan menciptakan iklim organisasi dan kepuasan kerja yang tinggi.

Iklim organisasi (*organizational climate*) merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan (*employee performance*). Menurut Wirawan (2007) iklim organisasi merupakan pola lingkungan yang dapat menentukan munculnya motivasi serta fokus pada persepsi yang dapat dinilai sehingga memiliki pengaruh langsung terhadap anggota organisasi. Sedangkan menurut Luthans (2016) iklim organisasi adalah lingkungan internal organisasi yang dapat mempengaruhi kebijakan sumber daya manusia (SDM) yang diterima oleh anggota organisasi. Maka dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan karena iklim organisasi dapat mempengaruhi sikap dan perilaku anggota dalam organisasi, maka pada akhirnya iklim organisasi dapat menentukan kinerja seorang karyawan di dalam organisasi. Iklim organisasi yang positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.

Kepuasan kerja karyawan (*employee satisfaction*) merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan (*employee performance*). Menurut George dan Jones (2012) kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan dan keyakinan yang dimiliki oleh seorang individu mengenai pekerjaan yang mereka lakukan saat ini. Sedangkan menurut Afandi (2018) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap pekerjaan yang dijalankan oleh seorang

individu. Maka dapat disimpulkan kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam suatu perusahaan. Hal ini menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan guna mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap dan perilaku yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan karyawan yang memiliki ketidakpuasan dalam pekerjaannya akan menunjukkan sikap yang negatif. Sehingga seorang karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kinerjanya dalam perusahaan dan akan memberikan dampak positif terhadap kinerja suatu perusahaan, karyawan, bahkan bagi masyarakat.

Dalam kesempatan ini penulis memiliki fokus untuk meneliti aspek Sumber Daya Manusia pada karyawan Hotel Santika Bandung yang terletak di Jalan Sumatera No. 52-54. Pada awal penelitian, penulis melakukan *preliminary research* terlebih dahulu untuk mencari tahu gejala yang ada pada Hotel Santika Bandung. Penulis mendapatkan beberapa *complaint (online reviews)* yang kurang baik dari konsumen. *Complaint* yang didapatkan dibedakan menjadi dua kategori yaitu *complaint* teknis dan *complaint non-teknis*. *Complaint customer* terkait ac, kasur, TV yaitu sebagai *complaint* teknis sedangkan *complaint* terkait kebersihan, *amenities*, dan lain-lain yaitu sebagai *complaint non-teknis*. Penulis mendapatkan beberapa *complaint* terkait kebersihan Hotel Santika Bandung dikatakan customer terdapat beberapa sudut ruang kamar yang masih di rasa kurang bersih, terkait kebersihan yang masih kurang dirasakan oleh *customer*. Melihat fenomena tersebut, akhirnya peneliti melakukan *preliminary research* kepada HRD Hotel Santika Bandung. Hal ini memiliki tujuan untuk melihat pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Santika Bandung.

Setelah penulis berkesempatan untuk melakukan wawancara tidak terstruktur dengan manager HRD Hotel Santika Bandung. Penulis mendapatkan informasi terkait gejala apa yang terjadi di dalam perusahaan Hotel Santika Bandung. Menurut hasil wawancara dengan pihak Hotel Santika Bandung, disebutkan bahwa tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan sudah didefinisikan secara baik kepada seluruh karyawan. Karyawan sudah mengetahui terkait tugas yang tanggung jawab yang harus dilakukan oleh setiap karyawan berdasarkan dengan yang telah

diberikan oleh perusahaan. Karyawan sudah mengetahui bahwa perusahaan memiliki standar kerja yang tinggi dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab setiap lalu karyawan sudah mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai standar yang berlaku. Namun, terkait kebersihan pada Hotel Santika Bandung itu dikatakan dapat terjadi karena bangunan yang dimiliki sudah tua dan memiliki *outdoor area* yang biasanya dilewati oleh hewan seperti burung dan kelelawar atau dapat disebabkan oleh *human error*. dikatakan juga bahwa tidak setiap harinya karyawan memiliki perasaan senang dan baik-baik saja, pastinya terdapat hari dimana karyawan memiliki perasaan yang kurang baik maka hal tersebut dapat mengakibatkan kinerjanya dalam perusahaan. Selain itu juga dikatakan bahwa penghargaan yang diberikan oleh perusahaan saat ini menurun sejak terjadinya Covid-19.

Penulis juga melanjutkan wawancara dengan perwakilan karyawan Hotel Santika Bandung untuk mendapatkan informasi lebih terkait gejala yang terjadi. Perusahaan juga memberikan kesempatan yang sama kepada setiap karyawan untuk jenjang promosi kenaikan jabatan. Karyawan merasa penghargaan yang diberikan kepada karyawan masih harus ditingkatkan, Hal ini erat kaitannya dengan variabel iklim organisasi. Namun, karyawan merasa kecapean ketika harus pulang tidak tepat waktu atau melebihi waktu yang seharusnya, sehingga hal ini membuat karyawan cenderung merasa kurang puas. Hal ini erat kaitannya dengan variabel kepuasan kerja. Berdasarkan data dari hasil wawancara dengan HRD (*Human Resource Development*) dan perwakilan karyawan Hotel Santika Bandung untuk melihat pengaruh iklim organisasi dan kepuasan kerja karyawan berdampak terhadap kinerja karyawan pada Hotel Santika Bandung. Dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi dan kepuasan kerja pada di Hotel Santika Bandung masih terdapat hal yang dirasa kurang baik dalam beberapa dimensi sehingga hal ini yang mengakibatkan kinerja karyawan saat ini.

Berdasarkan masalah dan uraian-uraian diatas, maka penulis berniat untuk meneliti sejauh mana pengaruh variabel Iklim Organisasi (*Organizational Climate*) dan Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*) terhadap variabel Kinerja Karyawan (*Employee Performance*) pada karyawan Hotel Santika Bandung. Dengan begitu peneliti



menetapkan judul penelitian ini “**Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Santika Bandung.**”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana iklim organisasi pada Hotel Santika Bandung?
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan pada Hotel Santika Bandung?
3. Bagaimana kinerja karyawan pada Hotel Santika Bandung?
4. Bagaimana pengaruh iklim organisasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Santika Bandung?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana iklim organisasi pada hotel Santika Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja karyawan pada hotel Santika Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan hotel santika Bandung.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh iklim organisasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Santika Bandung.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian yang dilakukan saat ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk berbagai pihak yang bersangkutan, berikut ini adalah beberapa manfaat penelitian ini:

1. Bagi Peneliti  
Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan lebih untuk penulis mengenai ilmu bidang kajian

Manajemen Insani khususnya bagaimana teori mengenai iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat membantu perusahaan mengetahui pengaruh iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi serta masukan terkait iklim oprganisasi dan kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

## 3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian mengenai pengaruh iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Banyaknya pilihan hotel yang tersedia di Kota Bandung tentunya akan membuat konsumen lebih selektif dalam memilih hotel yang akan mereka pilih. Maka untuk dapat bertahan di dalam industri akomodasi perhotelan pada saat ini, setiap hotel terus bersaing dalam memberikan kualitas pelayanan terbaiknya kepada setiap konsumen. Hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi konsumen guna mempertimbangkan dan memutuskan penginapan yang akan dipilih. Kualitas pelayanan yang baik tentunya membutuhkan sumber daya manusia untuk mendukung perusahaan dapat mencapai tujuannya. Sumber daya manusia (SDM) harus dikelola dengan baik untuk memaksimalkan tujuan bisnis dari suatu perusahaan. Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan serta dapat mencapai tujuan perusahaan setiap karyawan perlu berada dalam suatu iklim kerja positif yang dapat mempengaruhi sikap perilaku seorang karyawan dan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi agar dapat melakukan pekerjaannya dengan maksimal.

Iklim organisasi menurut Stringer dalam Wirawan (2007) adalah persepsi anggota organisasi mengenai hubungan dengan sesama anggota organisasi yang terjalin secara

rutin dalam lingkungan kerja sehingga dapat mempengaruhi sikap dan perilaku kinerja seorang karyawan dalam organisasi. Iklim organisasi menyangkut semua lingkungan di dalam suatu perusahaan mencakup keadaan perusahaan, nilai-nilai, aturan, suasana kerja, dan rekan kerja. Hal ini yang ditangkap oleh seorang karyawan sehingga seorang karyawan dapat melakukan penilaian terhadap perusahaan yang dapat membentuk sikap dan perilaku karyawan. Iklim organisasi dapat memberikan pengaruh positif maupun negatif terhadap sikap dan perilaku seorang karyawan. Iklim organisasi yang baik secara langsung maupun tidak langsung sangat mempengaruhi seorang karyawan. Ketika iklim organisasi yang dirasakan oleh seorang karyawan positif maka dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Stringer dalam Wirawan (2007) mengungkapkan terdapat enam dimensi untuk mengukur iklim organisasi, yaitu:

1. *Structure* (struktur)
2. *Standards* (standar-standar)
3. *Responsibility* (tanggung jawab)
4. *Recognition* (penghargaan)
5. *Support* (dukungan)
6. *Commitment* (komitmen)

Kepuasan Kerja menurut Luthans (2016:141) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi seorang karyawan terkait seberapa baik pekerjaan memberikan hal-hal yang penting untuk mereka. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang, Kepuasan kerja merupakan perasaan positif yang diperoleh seseorang dari pekerjaannya, yang dapat berasal dari berbagai faktor. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena seorang karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik. Menurut Luthans kepuasan kerja karyawan dapat diukur menggunakan lima dimensi sebagai berikut:

1. *Work it self* (Pekerjaan itu sendiri)

2. *Pay* (Gaji/upah)
3. *Promotion* (Promosi)
4. *Supervision* (Atasan)
5. *Coworkers* (Rekan kerja)

Kinerja seorang karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan untuk dapat mencapai tujuan yang dimilikinya. Menurut Dessler 2020 kinerja karyawan adalah perbandingan nyata antara hasil kerja yang dilihat secara langsung dilapangan dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Evaluasi hasil dari perilaku seseorang yang melibatkan penentuan seberapa baik atau buruk seseorang telah menyelesaikan tugas atau melakukan pekerjaan. Hasil kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya harus sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan yang baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas yang diberikan dapat memberikan pengaruh positif pada perusahaan atau organisasi. Menurut Dessler (2020) kinerja karyawan dapat diukur menggunakan enam dimensi, yaitu sebagai berikut:

1. *Quality* (Kualitas)
2. *Productivity* (Produktivitas)
3. *Job knowledge* (pengetahuan pekerjaan)
4. *Reliability* (bisa diandalkan)
5. *Availability* (Kehadiran)
6. *Independence* (kemandirian)

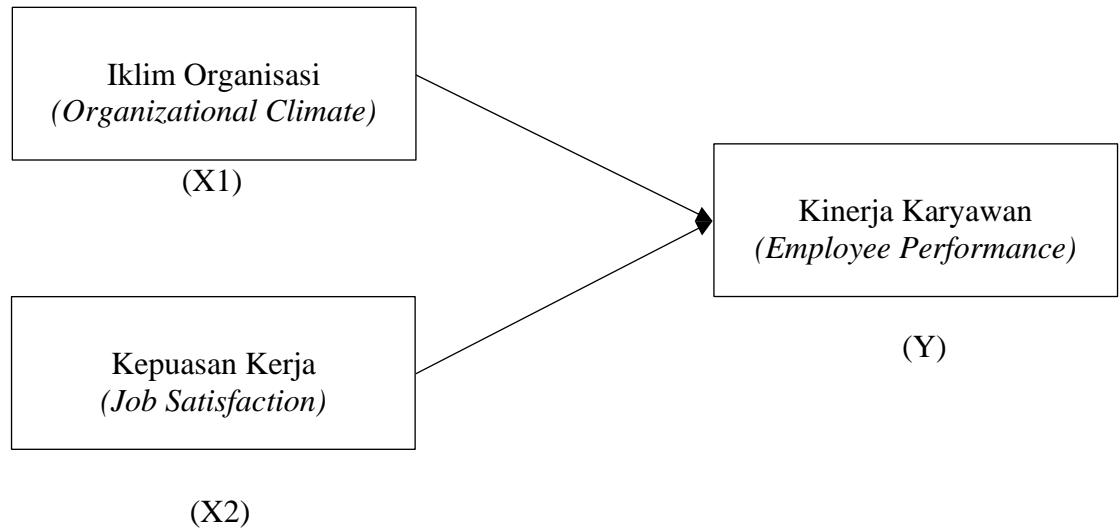
Seperti penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penelitian menurut Triastuti (2019) yang berjudul “Pengaruh lingkungan kerja, kompetensi dan iklim organisasi terhadap kinerja pegawai” menyatakan bahwa lingkungan kerja, kompetensi, dan iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kemudian salah satu penelitian yang dilakukan oleh Syardiansah, Latief, Daud, Windi, & Suharyanto (2020) yang berjudul “*The Effect of Job Satisfaction and*

*Organizational Culture on Employee Performance of the Royal Hotel in East Aceh District. Budapest International Research and Critics Institute Journal*” dalam jurnal membahas terkait hubungan antara kepuasan kerja dan budaya organisasi dengan kinerja karyawan. Pada penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian, berdasarkan *preliminary research* dan teori yang telah dikemukakan di atas penulis membuat model penelitian di bawah ini untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Maka penulis menggambarkan model kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Data Olahan Penulis (2024)

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah digambarkan, maka penulis merumuskan hipotesis dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Iklim Organisasi (*Organizational Climate*) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (*Employee Performance*) di Hotel Santika Bandung.
2. Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (*Employee Performance*) Hotel Santika Bandung