

*Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi  
Terhadap Prestasi Kerja Di Hotel  
Dina Syamilah Zaid, Hartini Adenan,  
Siti Mahera Ahmat Amin & Dziela Muhamad Parid*

## **PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP PRESTASI KERJA DI HOTEL**

**Dina Syamilah Zaid**

Pensyarah, Fakulti Pengurusan Hospitaliti dan Pelancongan, Kolej Universiti Islam Melaka

**Hartini Adenan**

Pensyarah, Fakulti Pengurusan Hospitaliti dan Pelancongan, Kolej Universiti Islam Melaka

**Siti Mahera Ahmat Amin**

Pensyarah, Fakulti Pengurusan Hospitaliti dan Pelancongan, Kolej Universiti Islam Melaka

**Dziela Muhamad Parid**

Pensyarah, Fakulti Pengurusan Hospitaliti dan Pelancongan, Kolej Universiti Islam Melaka

*Corresponding Author's Email: [dinasyamilah@kuim.edu.my](mailto:dinasyamilah@kuim.edu.my)*

### **Article history:**

*Received : 4 Jun 2021*

*Accepted : 5 Julai 2021*

*Published : 3 Disember 2021*

### **ABSTRAK**

Budaya organisasi sangat berpengaruh dalam sesebuah organisasi kerana sistem nilai dalam budaya organisasi boleh digunakan sebagai rujukan untuk tingkah laku manusia dalam organisasi yang berorientasikan ke arah mencapai objektif atau hasil prestasi yang ditetapkan. Tujuan pelaksanaan budaya organisasi adalah untuk semua individu dalam organisasi untuk mematuhi dan dibimbing oleh sistem nilai kepercayaan dan norma yang dilaksanakan dalam organisasi. Justeru, pengurusan sumber manusia yang ada di dalam organisasi perlu memainkan peranan utama dalam mencerna idea-idea baharu untuk melaksanakan segala aktiviti di dalam organisasi. Selain itu mereka perlu bertindak mencipta dan membentuk budaya cemerlang serta membina komitmen di kalangan ahli organisasi. Komitmen terhadap organisasi memberi kesan pada tahap pelaksanaan kerja. Komitmen sering digunakan untuk meramal tingkah laku yang berkaitan dengan organisasi. Perlakuan yang disebutkan ialah kesediaan, sanggup berusaha dan berkhidmat kepada organisasi.

**Kata Kunci:** Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Prestasi Kerja

## **THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON HOTEL WORK PERFORMANCE**

### **ABSTRACT**

*Organizational culture is very influential in an organization because the value system in organizational culture can be used as a reference for human behavior in an organization that is oriented towards achieving set performance objectives or outcomes. The purpose of the implementation of organizational culture is for all individuals in the organization to adhere to and be guided by the value system of beliefs and norms implemented in the organization. Thus, the management of human resources in the organization must play a key role in digesting new ideas to implement all activities in the organization. In addition, they need to act to create and form a culture of excellence and build commitment among members of the organization. Commitment to the organization affects the level of work execution. Commitment is often used to predict organizational - related behavior. The behaviors mentioned are willingness, willingness to work and serve the organization.*

**Keywords:** *Organizational Culture, Organizational Commitment, Work Performance*

### **PENGENALAN**

Industri perhotelan adalah salah satu sektor perniagaan dengan tahap persaingan yang tinggi. Setiap hotel akan bersaing dengan hotel-hotel yang berada di kawasan yang sama, baik secara langsung atau tidak langsung (Belias et al. 2015). Oleh itu, salah satu cara yang boleh diambil oleh hotel dalam menghadapi persaingan adalah untuk meningkatkan prestasinya. Prestasi hotel mencerminkan pencapaian hotel dalam memberikan perkhidmatan terbaik untuk pelanggan. Pelanggan yang akan menggunakan perkhidmatan penginapan biasanya memilih hotel yang mempunyai prestasi yang baik. Dapat disimpulkan, jumlah kedatangan pelanggan hotel yang tinggi menunjukkan bahawa hotel itu mempunyai prestasi syarikat yang baik dan berdaya saing (Cameron dan Quinn 2011).

Dalam industri perhotelan, jabatan sumber manusia berperanan penting dalam memastikan kelangsungan jangka panjang dan kejayaan organisasi. Pada masa kini, penting untuk mewujudkan budaya organisasi dalam organisasi dengan bantuan pengurusan sumber manusia supaya ia dapat dilaksanakan. Adalah penting untuk membuktikan bahawa budaya organisasi, di mana sokongan maksimum dan peningkatan berterusan dapat diberikan oleh syarikat.

Pertumbuhan jangka panjang bergantung pada budaya organisasi, kerana ianya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi pekerja dalam organisasi (Arifin 2015). Apabila terdapat fleksibiliti dalam organisasi, persekitaran kerja akan memberi pekerja tempat kerja yang kohesif, serta kebebasan tanpa merasakan apa-apa beban. Oleh kerana operasi perniagaan hotel bergantung kepada pekerja, adalah penting untuk memberikan budaya itu kepada pekerja, di mana mereka dapat bekerja dengan penuh komitmen dan dedikasi (Braithwaite et al. 2017). Apabila pekerja mempunyai pemahaman yang lengkap mengenai budaya organisasi, ini akhirnya dapat meningkatkan prestasi kerja mereka.

### **ULASAN LITERATUR**

#### **BUDAYA ORGANISASI**

Budaya organisasi merupakan sikap, nilai dan kepercayaan sekumpulan pekerja dalam organisasi. Menurut (Belias et al. 2015) budaya organisasi adalah kombinasi sistem nilai dan andaian yang membawa sesebuah organisasi yang menjalankan perniagaan. Berdasarkan definisi yang diberikan oleh Kontoghiorghes (2016), dinyatakan bahawa, budaya organisasi adalah gabungan nilai, kepercayaan, gaya kerja, dan pergaulan yang membezakan satu organisasi dari yang lain. Jung dan Yoon (2015) menyatakan bahawa budaya organisasi dalam setiap organisasi kebanyakannya berdasarkan kesan psikologi yang membolehkan majikan memahami bagaimana pekerja di syarikat

berfikir tentang organisasi mereka. Hanaysha (2016) menyatakan budaya organisasi adalah sebagai nilai, kepercayaan, dan prinsip asas yang menjadi asas dalam amalan pengurusan dan didorong oleh tingkah laku yang meningkatkan dan memperkukuhkan prinsip itu.

Budaya organisasi bertindak sebagai sistem kawalan sosial dan mempengaruhi sikap dan tingkah laku pekerja melalui nilai-nilai dan kepercayaan yang berlaku di dalam organisasi. Secara umumnya, budaya organisasi dianggap sebagai perkongsian nilai, kepercayaan dan anggapan yang wujud dalam kalangan pekerja di dalam organisasi yang membantu untuk membimbing tingkah laku pekerja (Macintosh dan Doherty 2010).

Budaya organisasi yang meliputi cara hidup dalam sesebuah organisasi yang dilihat mampu memberi perubahan. Budaya organisasi melibatkan moral pekerja, sikap, dan tahap produktiviti yang ditunjukkan oleh para pekerja. Tindakan ahli dalam organisasi yang mampu mencipta budaya mampu memberi impak yang sangat besar dalam tempoh masa panjang. Budaya organisasi juga termasuk semua tindakan, rutin, perbualan dan sebagainya dan turut menjadi makna kepada orang yang terlibat dengan mencipta perubahan ini.

Budaya organisasi mempengaruhi amalan korporat dalaman dan bagaimana pekerja dipengaruhi dan terlibat terhadap nilai dan matlamat organisasi. Ini meningkatkan keinginan pekerja untuk secara berkala menyenangkan pelanggan berulang kali, oleh itu, mendorong pelanggan untuk kembali menginap di hotel. Guiso et al. (2015) menyatakan bahawa budaya organisasi mempengaruhi orang yang berbeza dengan cara yang berbeza, semasa mereka berfikir dan membuat keputusan secara sedar dan bawah sedar, berdasarkan apa yang mereka tafsirkan dan rasakan, dan akhirnya bertindak ke atasnya.

Budaya organisasi akan sentiasa berkaitan dengan kehidupan di hotel kerana budaya organisasi merupakan kebiasaan dalam organisasi yang mewakili norma-norma tingkah laku yang ada pada setiap pekerja dalam organisasi. Budaya organisasi juga mencerminkan spesifikasi organisasi sehingga berbeza dengan organisasi lain. Memandangkan kepentingan tuntutan tahap kepuasan pekerja dalam syarikat, ciri-ciri setiap pekerja juga menjadi perkara yang diperhatikan. Setiap pekerja yang mempunyai sikap yang berbeza akan memberi tindak balas yang berbeza terhadap arahan yang diberikan kepada mereka. Pekerja yang mempunyai keperibadian berbeza berinteraksi dengan cara yang berbeza dengan pegawai atasan, rakan sekerja dan pekerja bawahan. Kerana karakter individu ini boleh dijadikan penanda aras seseorang ketika membuat sesuatu keputusan (Gultom 2014).

## **CIRI-CIRI BUDAYA.ORGANISASI**

Menurut Robbins (1996), ciri-ciri budaya organisasi yang seharusnya ada dalam sesebuah organisasi terdiri daripada tujuh.

1. Inovatif - menunjukkan sejauhmana organisasi membantu pekerja supaya bersikap inovatif dan berani dalam mengambil risiko.
2. Perhatian terhadap semua butiran – melihat sejauhmana organisasi ingin melihat pekerjaanya melihat sesuatu secara teliti, kritis dan kritikal terhadap sesuatu perkara.
3. Berorientasikan hasil – memandang sejauhmana organisasi melihat kepada keputusan atau hasil yang diperolehi berbanding cara untuk mendapatkan hasil tersebut.
4. Berorientasikan manusia – sejauhmana keputusan organisasi mempengaruhi manusia di dalam organisasi
5. Berorientasikan pasukan – sejauhmana kerja yang diberikan lebih kepada secara berpasukan berbanding secara individual
6. Agresif – berkaitan sejauhmana orang-orang di dalam organisasi bergerak secara aktif dalam memastikan budaya organisasi sentiasa diamalkan
7. Kestabilan – melihat sejauhmana kegiatan organisasi mengekalkan budaya organisasi

## **KOMITMEN ORGANISASI**

Komitmen organisasi adalah komitmen seseorang kepada organisasi tempat mereka bekerja. Komitmen seseorang untuk organisasi adalah satu jaminan untuk mengekalkan kesinambungan organisasi. Komitmen organisasi tetap menjadi fenomena yang sangat dibincangkan dalam tingkah laku organisasi. Tingkah laku pekerja seperti prestasi kerja, ketepatan waktu di tempat kerja, kepuasan kerja, ketidakhadiran, dan berhenti kerja dikaitkan dengan komitmen organisasi (Bentein, Robert, Christian & Florence, 2005; Bogler, 2005; Sang Hyun & Dae Yong, 2017; Tosun & Ulusoy, 2017).

Terdapat tiga dimensi yang telah dijelaskan oleh Allen dan Meyer (1990). Tiga dimensi itu adalah komitmen afektif (emosi positif, pengiktirafan dan penglibatan dengan organisasi), komitmen normatif (rasa bertanggungjawab terhadap organisasi) dan kalkulatif (rasa memperoleh banyak faedah jika terus berkhidmat dengan organisasi). Pekerja yang mempunyai tahap komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen kalkulatif yang tinggi akan terasa lebih tinggi keterikatan dengan organisasi (Allen & Meyer 1996; Khattak et al. 2017).

## **KOMITMEN AFEKTIF**

Komitmen afektif merujuk kepada keinginan untuk terus kekal dalam sesebuah organisasi kerana kemahuan mereka sendiri dan kerap dikelaskan dalam pendekatan psikologi. Menurut Meyer & Allen (1997) lagi, komitmen afektif (*affective*) atau moral, berlaku apabila seseorang individu atau pekerja memegang sepenuhnya matlamat dan objektif organisasi. Menurut Mowday et.al (1982), komitmen afektif bermaksud hubungan emosi seseorang terhadap ciri-ciri organisasi dengan menerima nilai organisasi dan kesanggupan untuk terus berkhidmat bersama organisasi tersebut. Mereka akan terlibat sepenuhnya dengan organisasi dan secara peribadinya akan merasa bertanggungjawab terhadap kejayaan organisasinya. Individu ini biasanya akan menunjukkan tahap prestasi yang tinggi, sikap positif dalam bekerja dan mempunyai keinginan yang tinggi untuk terus kekal di dalam organisasi.

## **KOMITMEN NORMATIF**

Komitmen normatif adalah perasaan individu yang mempunyai perasaan tanggungjawab untuk kekal berada dalam organisasi (Meyer & Allen 1991). Perasaan ingin berada kekal dalam organisasi adalah kerana merasakan bahawa organisasi telah membuat pelaburan dalam bentuk memberikan sesuatu yang boleh memberikan faedah dan keuntungan kepada organisasi. Ianya juga merujuk kepada keperibadian karektoristik, pengalaman dan pelaburan syarikat Bagi menjelaskan komitmen ini supaya lebih mudah difahami, jika syarikat telah membelanjakan kos yang tinggi kepada kakitangan untuk memperoleh kemahiran yang boleh meningkatkan produktiviti atau boleh membawa syarikat supaya lebih maju, maka individu ini merasa terhutang budi kepada organisasi

## **KOMITMEN BERTERUSAN**

Komitmen berterusan berlaku apabila hubungan individu atau pekerja dengan organisasi adalah berdasarkan apa yang mereka terima sebagai balasan atas usaha mereka dalam membangunkan organisasi. Menurut Kim (2014), beliau mengatakan bahawa komitmen berterusan adalah kesanggupan seseorang pekerja untuk berusaha dengan penuh dedikasi bagi memastikan kelangsungan hidup organisasi tersebut. Individu ini akan memberikan usaha yang terbaik jika mereka mendapat ganjaran yang sepadan dengan jangkaan mereka.

Kajian yang terkini mendapati bahawa komitmen organisasi adalah satu bentuk tindak balas pekerja terhadap pemberian tahap ganjaran oleh majikan Bachkirov (2018) dan ia juga merupakan kesan penting yang terhasil daripada perhubungan di antara tahap ganjaran dan komitmen organisasi (Ross & Ali, 2017).

## **PRESTASI KERJA**

Menurut Holpp (2012), prestasi kerja merujuk kepada bagaimana individu mengambil tindakan dan menyumbang kepada tingkah laku yang selaras dengan objektif organisasi yang mana prestasi kerja juga merujuk kepada tanggungjawab dan tugas yang perlu dilakukan oleh seseorang sebagai tugas individu.

Tenaga kerja manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sesebuah organisasi bagi mencapai tujuan dan sasaran sesebuah organisasi. Ini kerana tenaga manusia merupakan salah satu faktor penentu berhasil atau tidak sesuatu organisasi dalam mencapai matlamat yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, tidak dapat dinafikan bahawa jika organisasi tidak mengutamakan motivasi pekerja, ia akan merugikan pihak organisasi itu sendiri (Steers 1998), Onukwube (2012). Secara amnya, prestasi pekerja dapat digambarkan sebagai tahap pengukuran pekerja dalam memenuhi sasaran kerja seperti yang diharapkan. Menurut Hasibuan (2010), prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pekerja dalam menjalankan tugas yang diarahkan berdasarkan kepada kemahiran, pengalaman dan kesungguhan.

Prestasi kerja dipengaruhi oleh dua perkara utama iaitu faktor organisasi dan faktor peribadi. Faktor organisasi meliputi sistem penghargaan, kualiti pengawasan, beban kerja, nilai dan minat, serta keadaan tempat kerja. Manakala faktor peribadi meliputi kekananan (*seniority*), masa kerja, kemampuan ataupun keterampilan yang berkaitan dengan bidang pekerjaan dan kepuasan hidup.

## **KESIMPULAN**

Sebagai kesimpulan, budaya organisasi boleh diringkaskan sebagai satu set kepercayaan dan nilai yang menjadi pegangan ahli-ahlinya. Kepercayaan dan nilai ini menjadi panduan dalam fikiran dan tindakan yang akan diguna dalam menyelesaikan masalah. Budaya organisasi dianggap sangat penting bagi pekerja untuk cemerlang pada tahap yang lebih tinggi daripada organisasi lain ketika bercakap mengenai prestasi pekerja dan tahap komitmen. Apabila pekerja mempunyai pemahaman yang lengkap mengenai budaya organisasi, mereka merasa puas dengan pekerjaan mereka. Kepuasan pekerja adalah keupayaan emosi yang dikaitkan dengan elemen positif. Seorang pekerja menunjukkan prestasi dan tahap komitmen yang tinggi apabila budaya organisasi menyokong sepenuhnya dan ini merupakan sebagai satu kunci keberhasilan dalam mencapai tujuannya serta memberi kesan terhadap prestasi organisasi.

## **RUJUKAN**

- Aboramadan, M. (2020). The effect of green HRM on employee green behaviors in higher education: the mediating mechanism of green work engagement. *International Journal of Organizational Analysis*.
- Allen, N.J. & Meyer J.P. 1990. The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology* 63: 1-18
- Allen, N.J. & Meyer J.P. 1996. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior* 49(3): 252-276
- Arifin, H.M., 2015. The Influence of Competence, Motivation, and Organisational Culture to High School Teacher Job Satisfaction and Performance. *International Education Studies*, 8(1), pp.38-45.
- Bachkirov, A. A. (2018, April). "They made me an offer I couldn't refuse!" Organizational commitment in a non-Western context. In *Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*. Emerald Publishing Limited

- Balkar, B., 2015. Defining an empowering school culture (ESC): Teacher perceptions. *Issues in Educational Research*, 25(3), p.205.
- Belias, D., Koustelios, A., Vairaktarakis, G. and Sdrolas, L., 2015. Organizational culture and job satisfaction of Greek banking institutions. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 175(1), pp.314-323.
- Bentein, K., Robert, V., Christian, V. & Florence, S., (2005). The role of change in the relationship between commitment and turnover: a latent growth modeling approach, *Journal of Applied Psychology*, (13), 468-482.
- Braithwaite, J., Herkes, J., Ludlow, K., Testa, L. and Lamprell, G., 2017. Association between organisational and workplace cultures, and patient outcomes: systematic review. *BMJ open*, 7(11), p.e017708.
- Bogler, R., (2005). Satisfaction of Jewish and Arab teachers in Israel. *The Journal of Social Psychology*, 145(1), 19-33.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. John Wiley & Sons.
- Dessler, Gary. (2000) *Human Resource Management* London: Prentice HallFrancis, Dave Dan Young, Don 1992 *Improving Work Group a Practical Manual For Team Building California: Pfeiffer & Company*
- Fey, C. F., Denison, D. R., Fey, C. F., & Denison, D. R. (2003). Organizational Culture and Effectiveness : Can American Theory Be Applied in Russia ? *Organizational Culture and Effectiveness : Can American Theory Be Applied in Russia ? Organization Science*, 14(6)
- Guiso, L., Sapienza, P. and Zingales, L., 2015. The value of corporate culture. *Journal of Financial Economics*, 117(1), pp.60-76.
- Gultom, D. K. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 176–184.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hanaysha, J. (2016). Testing the effects of employee engagement, work environment, and organizational learning on organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 229, 289-297.
- Jung, H.S. and Yoon, H.H., 2015. The impact of employees' positive psychological capital on job satisfaction and organizational citizenship behaviors in the hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. (2nd ed.). New York: Wiley.
- Khattak, M.A., Sindhu, M.I., Haider, A. & Urooj, S.F. 2017. Impact of procedural justice on organizational commitment with moderating effect of pay satisfaction. *Jinnah Business Review* 5(2): 54-60
- Kontoghiorghes, C., 2016. Linking high performance organizational culture and talent management: satisfaction/motivation and organizational commitment as mediators. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(16), pp.1833-1853
- Kim, H. (2014). Transformational Leadership, Organizational Clan Culture, Organizational Affective Commitment, and Organizational Citizenship Behavior: A Case of South Korea's Public Sector. *Public Organization Review*, 14(3), 397-417.
- MacIntosh, E. W., & Doherty, A. (2010). The influence of organizational culture on job satisfaction and intention to leave. *Sport Management Review*, 13, 106-117.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1 (1): 61- 89
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Sage publications.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. (1982). *Employee-organisation linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Onukwube, H.N., 2012. Correlates of job satisfaction amongst quantity surveyors in consulting firms in Lagos, Nigeria. *Aust. J. Construct. Econ. Build*, 12, 43-54.

*Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi  
Terhadap Prestasi Kerja Di Hotel  
Dina Syamilah Zaid, Hartini Adenan,  
Siti Mahera Ahmat Amin & Dziela Muhamad Parid*

- Ross, P., & Ali, Y. (2017). Normative commitment in the ict sector: why professional commitment and flexible work practices matter. *International Journal of Employment Studies*, 25(1), 44-62.
- Steers, R. M. (1998), *Introduction to Organizational Behavior*, Scott, Foresman (Glenview).
- Sang Hyun, L., & Dae Yong, J. (2017). Job insecurity and turnover intention: organizational commitment as mediator. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 45(4), 529-536.
- Tosun, N., & Ulusoy, H. (2017). The relationship of organizational commitment, job satisfaction and burnout on physicians and nurses?. *Journal of Economics & Management*, 28, 90-111.
- Wade, D., & Recardo, R. J. (2001). *Corporate performance management: how to build a better organization through measurement-driven strategic alignment*. Routledge.