

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Hasibuan (2018) mendefinisikan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Sumber daya manusia sangat diperlukan untuk dikelola dengan baik secara efektif dan efisiensi agar perusahaan semakin meningkat baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Maka manajemen perlu mengelola dan mengendalikan seluruh sumber daya yang ada, agar rencana yang ditetapkan perusahaan dapat tercapai. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dilakukan dengan menempatkan karyawan pada tempat yang tepat sesuai dengan kemampuan dan keterampilan masing-masing karyawan. Oleh karena itu setiap organisasi menginginkan dan berusaha untuk mendapatkan sumber daya manusia yang bisa mewujudkan dan mencapai tujuan organisasi tersebut.

Kinerja karyawan dianggap dapat mempengaruhi tercapainya visi misi perusahaan, karena mengukur seberapa banyak mereka memberi hasil kerja yang positif kepada perusahaan. Kinerja karyawan yang positif dapat tercapai, jika perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Kasmir (2016), adapun faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut: kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya

kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja. Melalui faktor kinerja ini maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja. Serta didukung pula dengan hasil penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Narulita dan Charina (2020), menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor yang juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja mengacu kepada sikap dalam diri individu terhadap pekerjaannya. Menurut Wibowo (2014) kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya. Penelitian sebelumnya membahas tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pernah dilakukan oleh Wijaya (2018) menghasilkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Begitujuga dengan hasil penelitian Hasibuan (2017) menghasilkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Artinya semakin karyawan merasa puas dengan pekerjaannya maka dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Namun berbeda dengan hasil penelitian Nabawi (2019) menghasilkan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja, serta penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi dan Tupti (2019) menyatakan bahwa secara parsial kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Selain kepuasan kerja, perusahaan juga harus memperhatikan mengenai menjaga dan mengelola motivasi karyawan dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting

karena motivasi itu adalah motor penggerak bagi setiap individu yang mendasari mereka untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Orang tidak akan melakukan sesuatu hal secara optimal apabila tidak mempunyai motivasi yang tinggi dari dalam dirinya sendiri untuk melakukan hal tersebut. Hasibuan (2015) menyatakan bahwa motivasi merupakan terjemahan dari bahasa latin *movere* yang merupakan dukungan atau pendorong yang menciptakan semangat kerja seseorang supaya orang tersebut mau bekerjasama. Dari definisi tersebut dapat dicermati bahwa motivasi menjadi bagian yang sangat penting yang mendasari individu atau seseorang dalam melakukan sesuatu atau mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Masalah motivasi pada perusahaan haruslah dijadikan sebagai perhatian yang serius dalam manajemen sumber daya manusianya.

Perusahaan haruslah menjadikan karyawan sebagai aset, bukan lagi hanya sebagai alat produksi semata. Untuk itu perusahaan perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan motivasi karyawan juga tetap terjaga untuk bersama sama mencapai visi dan misi perusahaan. Kondisi kondusif itu bisa bermacam-macam, tergantung pada karakteristik perusahaan itu sendiri. Tetapi secara umum diantaranya dapat berupa fasilitas yang disediakan, tingkat kesejahteraan yang memadai, jenjang karir yang jelas, peluang aktualisasi diri, kenyamanan dan keamanan dalam bekerja, jaminan hari tua dan lain sebagainya. Berdasarkan penelitian Sembiring (2020) menghasilkan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin karyawan merasa termotivasi dalam melakukan pekerjaannya, maka semakin meningkat kinerja karyawan dalam membantu mencapai visi dan misi dari perusahaan.

Namun hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Changgriawan (2017) menghasilkan motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja, begitupula hasil penelitian Narulita dan Charina (2020) menghasilkan bahwa secara parsial motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pulau Bali yang dijuluki pulau seribu pura menjadi tempat destinasi pariwisata dunia karena, Bali memiliki keindahan alam, beragam kesenian yang menarik dan berpotensi menjadi tujuan pariwisata. Hampir seluruh penjuru Pulau Bali merupakan daerah destinasi wisata dengan berbagai ciri khasnya masing-masing. Wisatawan yang berkunjung ke Pulau Bali tidak hanya sekedar berkunjung dan menikmati keindahan alam dan keunikan sosial budayanya saja, namun sangat banyak wisatawan yang tertarik mencoba makanan khas Bali. Banyaknya usaha kuliner atau *restaurant* yang menyediakan kuliner khas Pulau Bali salah satunya yaitu Made's Warung Seminyak yang beralamat di Jl. Raya Seminyak No.7, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Pada *restaurant* Made's Warung selain menyajikan makanan khas Pulau Bali dengan gaya interiornya berkonsep sangat klasik, sederhana yang membuat restaurant ini semakin menarik, selain itu banyak menu dari negara lain yang disajikan sehingga banyak pilihan menu bagi wisatawan. Made's Warung adalah satu dari sekian banyak resto terkenal di Bali yang sudah berdiri sejak 1969, hingga saat ini Made's Warung memiliki 93 karyawan tetap.

Karena Eksistensi Made's Warung Seminyak sehingga saat ini telah memiliki 5 cabang di Bali, 1 cabang di Jakarta dan 1 cabang di Negara Amsterdam, oleh karena itu Made's Warung Seminyak perlu meningkatkan kinerja karyawannya. Menurut Arifin et al (2018) menyatakan bahwa kinerja

pegawai adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh sekelompok karyawan yang sesuai dengan tugas dan kewajiban yang di berikan kepadanya. Maka karyawan merupakan faktor penentu tercapainya tujuan dari sebuah perusahaan oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mampu memotivasi karyawannya agar merasa termotivasi dan puas atas pekerjaannya sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan tentang kinerja ditemukan adanya penurunan kinerja yang dihasilkan karyawan yaitu ada beberapa pekerjaan yang dihasilkan masih kurang optimal yang dibuktikan dengan adanya komplain pelanggan terhadap karyawan yang dapat dilihat pada tabel 1.1, target maksimal jumlah komplain yang ditetapkan oleh perusahaan adalah 4, namun pada kenyataannya komplain yang didapat cukup tinggi, selain adanya komplain dari pelanggan menurunnya kualitas kerja dari karyawan juga dapat dilihat dari pencapaian target perbulan yang tidak dapat dipenuhi sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan.

Penurunan kinerja karyawan juga disebabkan karena kurangnya tanggung jawab yang dimiliki dari masing-masing karyawan terhadap tugas yang diberikan, karena masih ada karyawan yang teledor melakukan pelayanan seperti kesalahan mengantar pesanan, rasa masakan tidak enak, serta pelayanan yang kurang ramah seperti yang dikeluhkan oleh beberapa pelanggan. Penyebab lain terjadinya penurunan kinerja karyawan Made's Warung Seminyak yaitu mulai menurunnya kerja sama tim dan komunikasi antar karyawan sehingga menyebabkan kurangnya koordinasi serta terjadinya kesalahpahaman antara karyawan, yang dalam

keseluruhan ini akan menghambat kinerja karyawan dan membuat lingkungan kerja yang kurang nyaman di perusahaan Made's Warung Seminyak.

Tabel 1.1
Data Komplain Setiap Bulan

Bulan	Jumlah Keluhan	Keluhan Paling Banyak
Januari	7	Pelayanan yang lambat dan kurang responsif
Februari	5	Rasa masakan tidak enak
Maret	6	Menunggu makanan terlalu lama
April	5	Harga terlalu mahal
Mei	9	Menunggu pesanan lama dan rasanya tidak enak
Juni	8	Harga mahal namun rasa makanan tidak enak
Juli	13	Pelayanan yang buruk dan rasa masakan tidak enak
Agustus	9	Pelayanan tidak ramah dan rasa makanan tidak enak
September	12	Hidangan tidak sesuai dengan pesanan
Oktober	18	Harga tidak sesuai dengan rasa masakan
Rata-rata	9,2	

Sumber: *Google maps* Made's Warung Seminyak (2022).

Salah satu penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja. Menurut Wahab (2012) kepuasan kerja pegawai tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti melakukan interaksi dengan teman kerja, atasan, mengikuti aturan-aturan dan lingkungan kerja tertentu yang seringkali tidak memadai atau kurang disukai. Made's Warung Seminyak mengutamakan kepuasan kerja pada karyawannya. Jika Perusahaan mencapai target laba setiap bulannya maka perusahaan akan memberikan *service* kepada karyawan. Namun berdasarkan data laba Made's Warung Seminyak dari bulan Januari 2022 sampai bulan Oktober 2022 terjadi ketidak stabilan terhadap omset laba yang didapat yang belum mencapai target

setiap bulannya, sehingga untuk *service* tidak dapat diberikan secara optimal oleh perusahaan kepada karyawan, hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja karyawan yang belum sesuai dengan yang diharapkan karyawan sehingga adanya perasaan tidak puas dan akan mempengaruhi kinerja karyawan yang tidak optimal dalam melakukan pekerjaan, data laba dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Data Persentase Capaian Laba Made's Warung Seminyak.

Bulan	Capaian Laba/Bulan	Target Laba/Bulan	Persentase Capaian Laba/Bulan
Januari	Rp759.625.000	Rp 1.500.000.000	50,64%
Februari	Rp 697.950.000	Rp 1.500.000.000	46,53%
Maret	Rp 773.865.000	Rp 1.500.000.000	51,59%
April	Rp 875.600.000	Rp 1.500.000.000	58,37%
Mei	Rp 928.325.000	Rp 1.500.000.000	61,89%
Juni	Rp983.265.000	Rp 1.500.000.000	65,55%
Juli	Rp 1.124.300.000	Rp 1.500.000.000	74,95%
Agustus	Rp 952.900.00	Rp 1.500.000.000	63,53%
September	Rp 1.090.750.000	Rp 1.500.000.000	72,72%
Oktober	Rp1.276.300.000	Rp 1.500.000.000	85,08%

Sumber: *General Manager Made's Warung Seminyak (2022)*.

Motivasi menjadi bagian yang sangat penting yang mendasari individu atau seseorang dalam melakukan sesuatu atau mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Melalui wawancara yang dilakukan, karyawan mengeluhkan terkait tidak adanya tunjangan transportasi, serta pembagian *service* yang dirasa kurang adil jika dibandingkan dengan pekerjaan yang lakukan, hal tersebutlah yang mengakibatkan menurunnya kinerja dari karyawan Made's Warung Seminyak, ketika karyawan tidak mampu mencapai target perbulannya yang mengakibatkan karyawan tidak mendapat kompensasi karena pencapaian target yang kurang optimal.

Pengaruh motivasi dari atasan maupun dari perusahaan penting untuk mensejahterakan karyawan dan adanya rasa timbal balik yang sesuai dengan apa yang telah dikerjakan, karyawan akan merasakan kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri. Dengan adanya pengaruh dari motivasi, dan kepuasan kerja akan membuat karyawan lebih maju, sehingga kinerja karyawan akan ikut meningkat. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, terlihat jelas bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Made's Warung Seminyak”**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Masih ada karyawan Made's Warung Seminyak yang belum bisa mencapai kinerja secara optimal.
2. Adanya ketidakpuasan karyawan terkait *service* dan tunjangan yang diberikan oleh Made's Warung Seminyak.
3. Terjadinya penurunan motivasi kerja karyawan mengakibatkan penurunan kinerja karyawan.
4. Adanya kesenjangan pada hasil penelitian terdahulu.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas maka penulis memfokuskan penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel penelitian hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu kepuasan kerja dan motivasi kerja sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel terikat.
2. Penelitian ini dilakukan pada Made's Warung Seminyak dengan subyek penelitian yaitu karyawan pada Made's Warung Seminyak.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Made's Warung Seminyak?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Made's Warung Seminyak?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Made's Warung Seminyak?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui pengaruh sebagai berikut:

1. Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Made's Warung Seminyak.

2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Made's Warung Seminyak.
3. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Made's Warung Seminyak.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak perusahaan Made's Warung Seminyak sebagai tambahan informasi dan pertimbangan atau masukan untuk menentukan kebijakan mengenai kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja.

