

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) sangat berguna bagi kelangsungan perusahaan, karena dalam fungsinya SDM memiliki kontribusi yang sangat penting dalam menghadapi arus globalisasi. Sutrisno (2009) menyatakan bahwa SDM sangatlah diperlukan bagi pihak perusahaan karena SDM berperan langsung pada keberlangsungan perusahaan dalam mengambil keputusan. Organisasi maupun perusahaan diharapkan memiliki sumber daya yang mumpuni. Sumber daya yang mampu menjalankan perusahaan dengan baik tidak dapat dilihat sebagai satu kesatuan yang utuh, sehingga dalam hal ini SDM berkontribusi langsung dalam menentukan titik keberhasilan dari suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan tugasnya.

Persaingan usaha di Indonesia semakin padat, sehingga sumber daya manusia ditekan untuk mampu melakukan pengembangan diri secara proaktif dari persaingan serta menguasai perkembangan teknologi dengan cepat terhadap perubahan yang terjadi agar perusahaan dapat tetap bertahan dan bersaing dalam segala sektor khususnya sektor pariwisata. SDM berkualitas sangatlah diinginkan oleh pihak perusahaan guna memaksimalkan pekerjaan. Oleh karena itu untuk memiliki SDM yang mumpuni ditunjang dengan adanya lingkungan kerja yang mendukung. Selain lingkungan kerja, motivasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja sehingga terciptanya efisiensi dalam melaksanakan pekerjaan.

Perusahaan sangat memerlukan SDM yang berkualitas tinggi dan mumpuni mengingat tujuan besar dari hotel ini adalah profit yang berorientasi terhadap *service* atau pelayanan, sehingga sumber daya manusia harus memiliki *skill* serta mampu memberikan pelayanan terbaik untuk pengunjung. Oleh karena itu, pihak hotel berupaya keras untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal, disebabkan karena sebuah kenyamanan pengunjung tidak hanya bersumber dari fasilitas hotel akan tetapi berasal dari mutu pelayanan yang diberikan. Hotel Matahari Beach Resort & Spa beralamat di desa pemuteran yang bergerak di bidang jasa pelayanan penginapan, pelayanan spa, pengadaan makanan, serta pengadaan minuman dan penyediaan fasilitas lainnya. Hotel Matahari Beach Resort & Spa memiliki karyawan sebanyak 122 orang dan memiliki sebelas departemen diantaranya *engineering department, front office department, gardener department, housekeeping department, kitchen department, laundry department, pool & beach department, purchasing & human resources department, restaurant department, security department dan spa department*. Kinerja dari seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai hal, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari seorang karyawan adalah lingkungan kerja karyawan tersebut dan motivasi kerja.

Prestasi kerja adalah buah kerja seseorang yang dicapai setelah menyelesaikan tugasnya sesuai dengan beban yang dilimpahkan padanya (Mangkunegara, 2005). Untuk menggapai kualitas dan kuantitas tersebut maka setiap karyawan harus melaksanakan tugas yang dibebankan dengan baik dan semaksimal mungkin. Adapun indikator kinerja menurut Mangkunegara (2009) yaitu (1) kualitas kerja, (2) kuantitas kerja, (3) pelaksanaan tugas, (4) tanggung

jawab. Berdasarkan hasil observasi awal pada Hotel Matahari Beach Resort & Spa dimana kinerja karyawan belum mencapai batas maksimal dapat dilihat melalui kinerja karyawan pada beberapa department seperti adanya permasalahan *miss communication* antara tamu dan karyawan sehingga tamu yang datang komplain seperti lambatnya pelayanan yang diberikan, rasa makanan dan minuman yang berbeda dalam artian tidak sesuai dengan selera dari tamu, selain itu lamanya karyawan dalam membersihkan kamar yang melebihi standar waktu yang ditetapkan pihak hotel. Sehingga dengan permasalahan tersebut tentu akan berdampak terhadap kualitas, kuantitas kerja dan pelaksanaan tugas karena pengunjung tidak merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan kinerja karyawan pada Hotel Matahari Beach Resort & Spa, lingkungan kerja menjadi faktor yang harus dicermati. Dimana lingkungan kerja sangat penting dalam menunjang kinerja yang baik. Umar (2004) menyatakan bahwa dengan adanya lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan kinerja sehingga karyawan memiliki keinginan untuk bekerja yang akan memaksimalkan kinerja karyawan, sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak mendukung dapat menurunkan keinginan kerja karyawan yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2016) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sebab itu pihak hotel harus menyediakan lingkungan kerja yang mendukung dan memandai seperti lingkungan kerja fisik meliputi (ketersediaan cahaya di lingkungan kerja, sirkulasi udara di lingkungan kerja, kebisingan di lingkungan kerja, bau tidak sedap di lingkungan kerja, serta keamanan di lingkungan kerja) serta lingkungan kerja non

fisik meliputi (hubungan atasan dengan bawahan dan hubungan antar karyawan). Dengan adanya lingkungan kerja yang memadai maka kinerja karyawan akan lebih meningkat. Disamping itu lingkungan kerja yang mendukung akan menimbulkan kenyamanan serta akan membuat para pekerja untuk meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan hasil observasi awal permasalahan yang terjadi pada lingkungan kerja yang ada di Hotel Matahari Beach Resort & Spa adalah sebagian karyawan yang mengeluh mengenai penerangan cahaya pada setiap ruang seperti halnya di bagian kichen, dan restoran. Disamping itu sirkulasi udara yang kurang memadai karna AC yang digunakan banyak yang rusak, mesin open digunakan pada saat mengolah makanan hanya menggunakan satu mesin karna mesin yang satu rusak. Selain itu hubungan antar karyawan dengan pimpinan juga dapat dikatakan rendah, hal ini bisa dilihat dari kecemburuan antar karyawan karena kesejahteraan yang diberikan pimpinan masih belum merata. Sebab itu lingkungan kerja harus dicermati karena mempengaruhi kinerja karyawannya.

Selain faktor lingkungan kerja, faktor motivasi kerja merupakan variabel yang memiliki dampak akan rendahnya kinerja karyawan. Menurut Widodo (2015) motivasi adalah semangat seseorang dimana mampu mendorong untuk melaksanakan sebuah tindakan. Motivasi sangat dibutuhkan bagi karyawan untuk mendorong tercapainya tujuan perusahaan. Namun dalam kenyataanya di Hotel Matahari Beach Resort & Spa, pada saat dilakukan tahap wawancara bahwa salah faktor utama penunjang motivasi karyawan adalah penghargaan yang didapatkan oleh karyawan atas prestasi kerjanya selama ini. Di Hotel Matahari Beach Resort & Spa pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi sangat jarang

dilakukan, khususnya penghargaan bagi karyawan yang kinerjanya bagus, tetapi kenyataannya pemberian penghargaan yang diterapkan di Hotel Matahari Beach Resort & Spa hanya diberikan jika karyawan sudah bekerja 5 tahun sampai 10 tahun baru mendapatkan penghargaan. Selain itu, kerjasama tim yang dilakukan oleh karyawan juga cenderung kurang sehingga menghambat pekerjaan yang dilakukan dan menurunkan kinerja yang dihasilkan.

Dari pemaparan diatas dapat dikatakan bahwa hal yang mempengaruhi kinerja dari karyawan adalah lingkungan kerja serta motivasi kerja, pernyataan tersebut didukung oleh pendapat dari Nuryasin (2016) dimana lingkungan kerja dan motivasi kerja memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan pendapat Nugroho (2016) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah sebelumnya, bahwa fenomena yang terjadi pada kinerja karyawan Hotel Matahari Beach Resort & Spa masih kurang optimal, hal tersebut disebabkan karena adanya lingkungan kerja yang rendah dan tidak adanya motivasi kerja para karyawan, yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Matahari Beach Resort & Spa. Maka dari itu dipandang perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Matahari Beach Resort & Spa”**. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan yakni di bulan Juli 2019.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi di Hotel Matahari Beach Resort & Spa adalah sebagai berikut.

- (1) Terjadinya *miss communication*, antara tamu dan karyawan sehingga tamu yang datang complain seperti lambatnya pelayanan yang diberikan.
- (2) Kurang nyamannya suasana kerja karena penerangan yang kurang memandai, dan keberihan yang kurang.
- (3) Minimnya pemberian penghargaan terhadap karyawan yang memiliki berprestasi serta pemberian penghargaan yang diterapkan di Hotel Matahari Beach Resort & Spa hanya diberikan jika karyawan sudah bekerja 5 tahun sampai 10 tahun.
- (4) Kerjasama tim yang dilakukan oleh karyawan cenderung kurang sehingga menghambat pekerjaan yang dilakukan.
- (5) Rendahnya hubungan antar karyawan dengan pimpinan.
- (6) Kurangnya disiplin yang dimiliki oleh masing-masing pegawai mengakibatkan menurunnya kinerja, sehingga mengakibatkan tidak tercapainya target di perusahaan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah pada Hotel Matahari Beach Resort & Spa, maka penulis membatasi variabel penelitian hanya pada tiga variabel. Lingkungan kerja dan motivasi kerja sebagai variabel bebas, kemudian kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut.

- (1) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Matahari Beach Resort & Spa?
- (2) Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Matahari Beach Resort & Spa?
- (3) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja di Hotel Matahari Beach Resort & Spa?
- (4) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja melalui motivasi kerja di Hotel Matahari Beach Resort & Spa?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh sebagai berikut:

- (1) Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Matahari Beach Resort & Spa.
- (2) Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Matahari Beach Resort & Spa.
- (3) Lingkungan kerja terhadap motivasi kerja di Hotel Matahari Beach Resort & Spa.
- (4) Lingkungan kerja terhadap kinerja melalui motivasi kerja di Hotel Matahari Beach Resort & Spa.

1.6 Manfaat Hasil penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

(1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang Manajemen SDM yang terkait dengan lingkungan kerja, motivasi kerja dan kinerja karyawan.

(2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen Hotel Matahari Beach Resort & Spa dalam menentukan kebijakan melalui informasi yang didapat dalam penelitian ini, khususnya mengenai lingkungan kerja dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.

