

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Kondisi perekonomian saat ini, mengharuskan pihak manajemen atau pimpinan perusahaan untuk selalu waspada terhadap perubahan teknologi dan informasi yang terjadi secara terus-menerus dan selalu mengadakan penyesuaian. Salah satu penyesuaian yang harus dilakukan yaitu dengan melakukan perubahan dalam pembinaan sumber daya manusia (Annisa & Edi, 2023).

Sumber daya manusia merupakan elemen yang paling strategis dalam organisasi, harus diakui dan diterima manajemen. Mereka menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya.

Eksistensi dan kompetensi perusahaan atau organisasi dipengaruhi oleh manusia yang menjadi unsur penting dalam organisasi tersebut. Ini berarti bahwa eksistensi dan kompetensi organisasi dapat diraih dengan aktivitas manusia di dalamnya (Saputra & Parwanto, 2020). Oleh karena itu, eksis atau kompetitif tidaknya sebuah organisasi, sangat ditentukan oleh manusia. Hal ini menjadi krusial, khususnya dalam menghadapi arus perubahan zaman, lingkungan, atau iklim bisnis sekarang dan masa mendatang (Endra, 2021).

Dua faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi dan kepuasan kerja (Banne *et al.*, 2023). Motivasi adalah sebuah faktor yang lebih mengarah pada perilaku dalam organisasi. Motivasi berasal dari kata dalam bahasa inggris, yakni *motive* yang berarti keadaan dalam diri seseorang yang menimbulkan kekuatan, menggerakkan, mendorong, dan mengarahkan (Andani, 2021). Motivasi merupakan keadaan dalam diri individu yang mendorong keinginannya untuk melakukan berbagai kegiatan guna mencapai tujuan yang ingin digapai. Dengan demikian, motivasi merupakan faktor yang ada dalam diri manusia yang menggerakkan perilaku untuk memenuhi tujuan tertentu. Dalam praktiknya, seorang karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi,

cenderung memiliki kinerja yang baik dan tinggi pula. Oleh karena itulah, motivasi merupakan faktor yang sangat substansial dalam upaya peningkatan kinerja karyawan.

Motivasi dapat memacu karyawan untuk lebih semangat dalam bekerja sehingga dapat mencapai tujuan mereka. Hal tersebut juga akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan sehingga berpengaruh pada pencapaian tujuan perusahaan. Jadi, apabila individu termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan suatu pekerjaan karena dapat memuaskan keinginan mereka.

Disamping faktor motivasi kerja, kinerja karyawan juga ditentukan oleh kepuasan kerja. Menurut (As'ad) (Asmawiyah et al., 2020) kepuasan kerja adalah kondisi emosional menggembirakan pada karyawan dalam melihat pekerjaan yang mereka lakukan. Kepuasan kerja merefleksikan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini akan terlihat dari sikap mereka terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan kerjanya. Menurut Asmawiyah et al (2020) menciptakan kepuasan kerja karyawan adalah kewajiban setiap pemimpin. Hal ini karena kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang dapat mendorong dan mempengaruhi semangat kerja karyawan sehingga mereka dapat bekerja dengan baik dan berprestasi. Agar karyawan merasa terpuaskan, seorang manajer perlu memberikan suasana kerja yang mendukung dan menyenangkan serta jaminan keselamatan kerja yang memadai.

Menciptakan kepuasan kerja karyawan bukanlah hal yang mudah karena kepuasan kerja dapat tercipta jika variabel-variabel yang mempengaruhinya dapat dilakukan dengan baik dan dapat diterima oleh karyawan pada suatu perusahaan (Hartini, 2023). Variabel-variabel yang dapat menciptakan kepuasan kerja diantaranya (1) Gaji dan imbalan yang menarik dan adil merupakan salah satu pertimbangan karyawan untuk tetap bekerja. (2) Lingkungan kerja yang nyaman. (3) Suasana kerja yang nyaman dan hubungan antaranggota organisasi yang baik. (4) Komunikasi yang efektif antara sesama anggota organisasi. (5) Sikap pimpinan dalam memimpin. Kepuasan kerja secara individu dapat diciptakan yakni Ketika seorang karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi maka mereka akan melakukan pekerjaan sebaik mungkin agar tercipta rasa puas sesuai dengan

keinginannya. Karyawan yang memiliki rasa puas tentunya juga didukung oleh suasana kerja yang nyaman. Oleh karena itu, karyawan yang bekerja dengan nyaman sesuai dengan harapannya akan membentuk kinerja yang positif bagi perusahaan.

Kinerja menunjukkan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan kemampuan dan pengalaman pada waktu tertentu. Pada dasarnya kinerja karyawan bersifat individual karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja seseorang juga bergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha, serta kesempatan yang diperoleh. Kinerja sangat penting untuk mencapai tujuan dan akan mendorong seseorang untuk bekerja lebih baik dalam pencapaian tujuan perusahaan. Kinerja berkaitan dengan motivasi dan kepuasan kerja, yaitu kinerja dapat ditingkatkan dengan motivasi dan kepuasan kerja yang tinggi.

Motivasi kerja dan kepuasan kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam industri perhotelan, termasuk di Hotel Amertha Bali Villas Pemuteran. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andini, 2021) yang bertujuan untuk menguji pengaruh dari motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Fenomena permasalahan yang terjadi di Amertha Bali Villas terkait pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan adanya tantangan yang signifikan dalam upaya perusahaan mempertahankan kinerja yang optimal. Karyawan di Amertha Bali Villas dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima setiap saat. Motivasi kerja menjadi faktor kunci yang mendorong karyawan untuk bekerja dengan penuh dedikasi dan produktivitas tinggi. Namun, ketika motivasi menurun, baik karena beban kerja yang terlalu berat, kurangnya penghargaan, atau minimnya peluang pengembangan karier, hal ini secara langsung berpengaruh pada performa karyawan. Karyawan yang kurang termotivasi cenderung kehilangan semangat untuk memberikan yang terbaik, sehingga menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Amertha Bali Villas, terjadi penurunan kinerja karyawan yang ditandai dengan beberapa permasalahan, seperti

tingginya tingkat kehadiran karyawan yang kurang tepat waktu dalam hal pelayanan terhadap pengunjung villa, meningkatnya jumlah ketidakhadiran karyawan, keterlambatan serta karyawan suka bermalas-malasan dalam bekerja, sering menggunakan jam kerja untuk mengerjakan pekerjaan yang tidak relevan dengan tugas ketika atasan tidak berada di tempat. Akibatnya, hal ini tidak baik bagi organisasi, karena pekerjaan menjadi tidak dapat selesai pada waktu yang telah ditentukan, sehingga banyak waktu yang tidak terpakai dengan baik. Berikut adalah data absensi karyawan Amertha Bali Villas.

Tabel 1. 1
Data Absensi Karyawan pada Amertha Bali Villas Desa Pemuteran Bulan
Januari-Oktober 2024

Bulan	Tanggal	Jumlah Karyawan	Absensi Tidak Hadir/Bulan			
			Alfa	Sakit	Izin	Total
Januari	1-31	72	1	3	1	5
Februari	1-29	72	3	1	1	5
Maret	1-31	72	3	2	0	5
April	1-30	72	2	4	0	6
Mei	1-31	72	0	2	2	4
Juni	1-30	72	5	0	2	7
Juli	1-31	72	7	1	5	13
Agustus	1-31	72	8	1	4	13
September	1-30	72	10	3	5	18
Oktober	1-31	72	13	2	5	20

Sumber: Amertha Bali Villas

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari bulan Januari hingga Oktober 2024 terjadi tren ketidakhadiran yang meningkat. Pada bulan Januari hingga Mei, jumlah ketidakhadiran rata-rata berkisar 4 hingga 6 karyawan per bulan. Namun mulai bulan Juni hingga Oktober, angka ketidakhadiran meningkat signifikan, dengan jumlah ketidakhadiran tertinggi terjadi pada bulan oktober, yaitu sebanyak 20 kasus absensi, yang terdiri dari 13 karyawan tidak hadir tanpa keterangan (alfa), 2 karena sakit, dan 5 dengan izin. Permasalahan ini tentunya sangat dipengaruhi

oleh motivasi kerja dan kepuasan kerja yang diberikan oleh perusahaan serta dirasakan oleh karyawan pada Amertha Bali Villas Desa Pemuteran.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa orang karyawan Amertha Bali Villas bahwa terdapat permasalahan yang berkaitan dengan motivasi kerja pada Amertha Bali Villas dapat dilihat pada kebutuhan rasa aman dan keselamatan yang ditujukan dengan fasilitas keamanan dan keselamatan kerja. Karyawan berpendapat bahwa masih minimnya fasilitas keamanan dan keselamatan kerja seperti, pelampung, perlindungan kepala, dan tas kedap air. Minimnya fasilitas keamanan dan keselamatan kerja dapat menurunkan tingkat produktivitas karyawan dalam melayani para wisatawan, sehingga akan berdampak pada turunnya jumlah pengunjung villa.

Temuan peneliti fenomena yang berkaitan dengan kepuasan kerja pada Amertha Bali Villas. Permasalahan tersebut dapat dilihat pada ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja karena kurangnya apresiasi, sistem kompensasi yang tidak adil dan pemberian bonus berdasarkan beban kerja yang diberikan serta kurangnya kebijakan yang diberikan kepada karyawan baik itu dalam bentuk gaji, reward, serta penghargaan atau promosi jabatan terhadap karyawan yang tingkat kinerjanya berprestasi yaitu kesempatan seseorang untuk meraih atau dipromosikan ke jenjang yang lebih tinggi, karena hal tersebut karyawan merasa jenuh dan kurang bersemangat dalam menjalani tugas- tugasnya. Hal ini memicu kinerja yang kurang optimal yang dihasilkan oleh karyawan.

Dalam konteks Amertha Bali Villas, peningkatan motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan diharapkan dapat berdampak positif pada kinerja karyawan secara keseluruhan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan dan daya saing hotel di tengah persaingan yang semakin kompleks di industri pariwisata Bali.

Berdasarkan uraian permasalahan dan hasil penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Amertha Bali Villas Desa Pemuteran”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Amertha Bali Villas di Desa Pemuteran memiliki beberapa masalah internal, masalah yang terjadi memiliki peran penting guna stabilitas instansi, dimana

motivasi dan kepuasan kerja, menjadi salah satu hal yang penting karena dapat mempengaruhi kinerja dari setiap karyawan, Dimana kinerja karyawan menjadi sorotan utama karena masih terdapat beberapa target dan sasaran yang belum terlaksanakan dengan baik. Berikut masalah yang teridentifikasi:

1. Menurunnya kinerja karyawan di Amertha Bali Villas yang ditunjukkan dengan meningkatnya tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, dan kurangnya kedisiplinan dalam melaksanakan tugas.
2. Kinerja karyawan pada Amertha Bali Villas tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Kepuasan kerja karyawan di Amertha Bali Villas masih tergolong rendah dikarenakan kurangnya hubungan yang baik antara karyawan dan atasan untuk mendukung kinerja karyawan.
4. Karyawan kurang memiliki motivasi kerja untuk meningkatkan kinerjanya.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang terjadi di Amertha Bali Villas, maka penelitian ini memfokuskan pada permasalahan mengenai motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Amertha Bali Villas.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Amertha Bali Villas Pemuteran?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Amertha Bali Villas Pemuteran?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Amertha Bali Villas Pemuteran?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Amertha Bali Villas Pemuteran.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Amertha Bali Villas Pemuteran.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Amertha Bali Villas Pemuteran.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda baik teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Amertha Bali Villas Pemuteran. Selain itu untuk memberikan kontribusi sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Lembaga atau Instansi, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan pertimbangan, selain itu juga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi dan menyusun kebijakan pemimpin untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bacaan perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha khususnya bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia.
- c. Bagi Peneliti, sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia yang mengarah pada kondisi kinerja karyawan di dalam lembaga atau instansi.