BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki peranan yang krusial guna mencapai tujuan dari organisasi, karena sumber daya manusia merupakan faktor penggerak sumber daya lainnya. Hal ini dipertegas oleh Bangun (2012) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia memiliki peran penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Keberhasilan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia diukur dengan menggunakan kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan kerja. Menurut Sulistiyani (2003) apabila motivasi tinggi dengan didukung oleh kemampuan yang tinggi maka kinerja pegawai juga tinggi dan sebaliknya. Hal ini juga dipertegas oleh hasil penelitian dari Muliharta (2015) yang menyatakan motivasi kerja dan kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kegiatan operasional hotel tidak terlepas dari evaluasi kinerja dan pengelolaan sumber daya manusia yang berperan sebagai pemberi layanan sebagaimana organisasi lainnya. Demikian pula, kemampuan dan motivasi karyawan hotel perlu di analisis karena berkaitan dengan kinerja. Seiring dengan pertumbuhan industri pariwisata, perkembangan hotel juga semakin meningkat. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan terhadap tiga hotel berbintang tiga yang berada di Kabupaten Buleleng didapat data tingkat hunian

kamar dari tiga hotel tersebut yaitu Hotel Aneka, Hotel Puri Saron dan Hotel Gran Surya. Tingkat hunian kamar hotel dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Rata-rata Tingkat Hunian Kamar Hotel Bulan Januari Sampai Dengan November Tahun 2019

Nama Hotel	Jumlah Kamar	Rata-rata Hunian Kamar Dari Bulan Januari Sampai Dengan November
Aneka	59	30%
Puri Saron	35	56%
Gran Surya	37	14%

Sumber: Data yang diolah

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan rata-rata tingkat hunian kamar Hotel Gran Surya paling rendah, dibandingkan dua hotel lainnya yaitu Aneka dan Puri Saron. Hotel Gran Surya yang terletak di Seririt merupakan badan usaha yang bergerak di bidang akomodasi yang menunjang akses untuk mempermudah berwisata. Hotel ini merupakan hotel bintang tiga yang menyediakan 37 kamar dan memiliki 32 karyawan yang masih aktif. Rendahnya tingkat hunian kamar di Hotel Gran Surya diduga karena kinerja karyawan hotel yang masih belum optimal sehingga tujuan dari hotel belum dapat tercapai. Menurut Hasibuan (2001) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Kinerja Hotel secara menyeluruh dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Menurut Sulistiyani (2003) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan kerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Hotel Gran Surya, motivasi karyawan masih tergolong rendah. Hal ini berpotensi disebabkan karena penghargaan yang diberikan kepada karyawan masih sangat sedikit, di samping itu hubungan antar karyawan masih kurang baik

didukung dengan kondisi kerja yang kurang nyaman sehingga motivasi karyawan menjadi rendah. Selain motivasi kerja, yang menyebabkan kinerja karyawan rendah karena kemampuan yang dimiliki karyawan masih tergolong rendah. Kemampuan karyawan di Hotel Gran Surya masih tergolong rendah dilihat dari karyawan belum memiliki inisiatif dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja dengan strategi-strategi baru, penguasaan informasi karyawan masih kurang sehingga informasi yang diberikan kurang cepat dan tepat yang menyebabkan pelayanan belum optimal. Disamping itu, karyawan masih belum percaya diri dalam berkomunikasi berbahasa Inggris dan keahlian lain yang dibutuhkan dalam bidangnya sehingga banyak terjadi keluhan dari wisatawan. Selain itu keinginan karyawan untuk saling membantu dan melayani sangat kurang sehingga hal tersebut menyebabkan kondisi dan lingkungan kerja yang kurang kondusif dan seharusnya karyawan mampu beradaptasi dalam berbagai situasi dan melihat dari setiap perubahan dan kebutuhan dari wisatawan maupun rekan kerja.

Fakta-fakta permasalahan ini mengindikasikan bahwa Hotel Gran Surya perlu informasi empirik mengenai motivasi kerja, kemampuan kerja dan kinerja karyawan serta pengaruhnya yang nantinya digunakan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan memecahkan masalah yang dihadapi oleh karyawan. Sejauh ini manajemen Hotel Gran Surya belum melakukan riset internal terkait hal tersebut. Sementara itu, menurut Sulistiyani (2003) apabila motivasi tinggi dengan didukung oleh kemampuan yang tinggi maka kinerja pegawai juga tinggi dan sebaliknya. Berdasarkan fenomena yang terjadi di Hotel Gran Surya maka dipandang perlu melakukan penelitian yang berfokus pada

pengaruh motivasi dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Gran Surya Seririt.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1) Kinerja karyawan di Hotel Gran Surya masih tergolong rendah, hal ini diketahui dari rata-rata tingkat hunian kamar di Hotel Gran Surya dari bulan Januari-November 2019 dibandingkan dengan hotel bintang tiga lainnya.
2) Motivasi kerja kurang diperhatikan oleh Hotel Gran Surya karena kurangnya pemberian penghargaan dan apresiasi dari pihak hotel.
3) Kemampuan kerja yang dimiliki oleh karyawan Hotel Gran Surya masih rendah karena .skill yang dimiliki dalam berbahasa Inggris masih kurang pada saat berkomunikasi dengan tamu hotel.
4) Rendahnya kerjasama antar rekan kerja yang berdampak pada lingkungan kerja di Hotel Gran Surya.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari tiga variabel yaitu motivasi kerja, kemampuan kerja, dan kinerja karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1) Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Gran Surya?
2) Apakah ada pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Gran Surya?
3) Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kemampuan kerja karyawan di Hotel Gran Surya?
4) Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kemampuan kerja di Hotel Gran Surya?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh sebagai berikut:

(1) Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Gran Surya.
(2) Kemampuan kerja terhadap kinerja di Hotel Gran Surya.
(3) Motivasi kerja terhadap kemampuan kerja di Hotel Gran Surya.
(4) Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kemampuan kerja di Hotel Gran Surya.

1.6 Manfaat Hasil penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat yaitu manfaat (1) teoritis dan (2) praktik. Secara rinci kedua manfaat hasil penelitian tersebut sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya pemasalahan mengenai motivasi dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan.

2) Manfaat Praktik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak manajemen Hotel Gran Surya sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk menetukan kebijakan mengenai motivasi dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan agar tercapainya tujuan dari Hotel Gran Surya.