

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini sangatlah berkembang pesat, dengan semakin meningkatnya kebutuhan dari masyarakat hal ini juga dapat berpengaruh terhadap meningkatnya persaingan diantara perusahaan-perusahaan sejenis yang tentunya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Semakin ketatnya persaingan menuntut setiap perusahaan untuk memperbaiki setiap aspek-aspek yang berkaitan dengan perusahaan itu sendiri, agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang pesat sesuai dengan apa yang telah ditargetkan oleh perusahaan. Maka dari itu peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu perusahaan merupakan penentu yang sangat penting bagi efektifitas keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Setiap perusahaan tidak dapat tumbuh dan berkembang jika tanpa adanya bantuan dari SDM yang dimiliki dengan kemampuan manajerialnya yang memadai.

SDM merupakan bagian yang sangat memegang peran penting bagi perusahaan dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Hal ini didukung dengan Hasibuan (2006) yang menyatakan bahwa karyawan adalah kelayakan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Maka karyawan sangatlah berperan aktif dalam menjalankan rencana dan tujuan suatu perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan hendaknya mampu

mengelola SDM yang dimilikinya agar nantinya mampu mencapai target yang telah direncanakan. SDM dituntut untuk lebih berperan aktif dalam meningkatkan kinerja. Kinerja karyawan merupakan *outcome* yang dapat dihasilkan dari periode waktu tertentu agar dapat melaksanakan fungsi pekerjaan. Menurut Mangkunegara (2013) kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Tingkat persaingan antar perusahaan saat ini memang semakin ketat, antara perusahaan Hotel sejenis sehingga SDM yang dimiliki dituntut untuk lebih berperan aktif dalam memajukan Hotel agar dapat bertahan dan bersaing dalam segala sektor khususnya pada sektor pariwisata. Salah satu pelaku usaha perhotelan adalah Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort. Adapun beberapa usaha sejenis yang menjadi pesaing terdekat dari Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort, yaitu Hotel Pelangi Bali. Kedua hotel tersebut menjadi pesaing terdekat karena sama-sama terletak didaerah pariwisata. Akan tetapi dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Pelangi Bali lebih baik, dapat dilihat dari tamu baru yang ingin *chek-in* selalu disediakan *welcome drink*. Jika dibandingkan dengan Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort yang kualitas pelayanannya kurang maksimal. Pencapaian penjualan kamar pada Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort dapat dikatakan lebih rendah dibandingkan dengan Hotel Pelangi Bali. Oleh karena itu penelitian ini berfokus pada Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort. Data hasil perbandingan antara kedua Hotel ini dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Perbandingan Pencapaian Penjualan Kamar Hotel Grand Barong dan
Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort Tahun 2019

No	Nama Hotel	Target Persentase Penjualan Kamar	Pencapaian Persentase Penjualan Kamar	Kategori
1	Hotel Pelangi Bali	96%	96%	Tercapai
2	Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort	88%	59%	Belum Tercapai

Sumber: Lampiran 1

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa penjualan kamar dari Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort dapat dikatakan masih belum mencapai standar penjualan, sedangkan jika dibandingkan dengan Hotel Pelangi Bali terbilang sudah mencapai target penjualan. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan pada Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort. Belum tercapainya target penjualan yang ditetapkan ini menunjukkan bahwa kinerja pada Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort terdapat permasalahan. Menurunnya penjualan kamar pada Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort terjadi karena kinerja karyawan yang rendah.

Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort berorientasi pada pemberian pelayanan yang prima, oleh karena itu diperlukan SDM yang memiliki *skill* guna memberikan pelayanan prima terhadap pengunjung. Pihak hotel berupaya keras untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar mampu memberikan pelayanan prima, mengingat disamping rasa kenyamanan dan fasilitas hotel, mutu pelayanan memegang peranan yang sangat penting. Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort beralamat Jalan Padma Utara Legian kaja, Kuta, Bali. Menawarkan jasa

pelayanan penginapan, pelayanan *spa*, penyediaan makanan dan minuman serta berbagai pelayanan fasilitas jasa lainnya. Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort memiliki karyawan sebanyak 124 orang dengan 9 departemen diantaranya *departemen accounting, departemen HRD & security, departemen F&B service, departemen F&B prouduct, departemen front office, departemen housekeeping, departemen engineering, departemen spa, departemen IT*. Adapun fasilitas yang ditawarkan Hotel Bali Niksoma meliputi 57 kamar tidur, 3 kamar *spa*, 2 kolam renang, dan 1 restoran.

Fasilitas yang memadai dan mutu pelayanan prima akan meningkatkan kinerja hotel dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Menurut Mangkunegara (2013) bahwa kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Untuk dapat mencapai kerja yang kualitas dan kuantitas tersebut maka karyawan harus menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik dan tepat waktu agar memberikan hasil yang maksimal. Berdasarkan dari hasil observasi diketahui kinerja karyawan belum maksimal hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan tamu terhadap pelayanan karyawan. Adapun sebagian besar keluhan dari tamu atas kesigapan karyawan bagian *house keeping* dalam membersihkan kamar tidur dan pelayanan lainnya. Pihak hotel telah menetapkan standarisasi persiapan kamar tidur, restoran, dan pelayanan kerusakan yang terjadi disetiap kamar Hotel, akan tetapi masih banyak keluhan yang diterima oleh pihak Hotel. Hasil observasi juga menunjukkan adanya rasa individualisme karyawan yang cukup tinggi dan tentu saja hal ini akan menghambat kemampuan kerja sama antar karyawan. Adanya permasalahan

tersebut akan berdampak terhadap kualitas, kuantitas kerja, ketepatan waktu dari hasil, kehadiran dan kemampuan bekerja sama yang menyebabkan banyak keluhan dari tamu akibat ketidaknyamanya atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan kinerja karyawan yang terdapat pada Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort dapat diatasi melalui pemberian motivasi kerja. Motivasi kerja dapat mendorong karyawan meningkatkan kinerja. Hal ini sesuai dengan teori menurut Gibson, dkk (1996) yang mengatakan bahwa motivasi adalah dorongan-dorongan yang timbul pada atau di dalam diri seorang individu yang menggerakkan dan mengarahkan perilaku. Dengan demikian motivasi sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan untuk mendorong karyawan mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan observasi dan wawancara kepada beberapa karyawan Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort diketahui motivasi karyawan sangat rendah pada perilaku karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Disamping itu keterampilan atau pelatihan yang diberikan kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaan memperoleh motivasi atau dorongan semangat dari atasan sehingga hal ini membuat karyawan kurang termotivasi dalam bekerja.

Selain faktor motivasi kerja, variabel yang mempengaruhi rendahnya kinerja karyawan adalah faktor kepuasan kerja. Oleh sebab itu, perusahaan harus lebih memperhatikan kebutuhan-kebutuhan dari setiap karyawannya, agar kepuasan kerja karyawan tercapai. Kepuasan kerja setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dari setiap karyawan. Hal ini berdasarkan teori dari Wibowo (2014) menyatakan kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan

perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Hal ini sependapat dengan teori Robbins (2002) kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan akan memperoleh kepuasan kerja jika memenuhi harapan karyawan. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah rekan kerja. Kurangnya kerjasama tim antara karyawan menyebabkan pekerjaan tersebut tidak dapat diselesaikan tepat waktu sehingga kinerja pun akan menurun. Hal ini terjadi di departemen *house keeping*, dimana dengan rendahnya kerjasama antar karyawan menyebabkan standar pembersihan kamar tidak tercapai. Disamping itu fasilitas yang diberikan oleh pihak hotel dirasakan kurang. Ketidaknyamanan tersebut dirasakan oleh karyawan bagian gudang serta laundry. Karyawan tersebut merasakan hawa panas yang sangat mengganggu kinerja, dimana pada ruangan tersebut tidak disertai dengan ventilasi udara yang baik. Tidak hanya hawa panas yang menjadi keluhan, *layout* ruangan juga mengganggu kerja karyawan, pengaturan *layout* yang kurang baik membatasi pergerakan karyawan.

Berdasarkan fakta-fakta masalah yang didapatkan di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort ternyata kinerja karyawan yang rendah diduga karena kurangnya motivasi karyawan dan juga kepuasan kerja karyawan untuk dapat mencapai standar penjualan. Sedangkan menurut teori yang dikemukakan oleh Emron, dkk (2018:162) menyatakan bahwa jika motivasi meningkat, pada akhirnya timbul kepuasan kerja yang berimplikasi dalam peningkatan kinerja. Dengan melihat adanya kesenjangan antara fakta dengan teori maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian ini di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach

Resort dan perlu informasi empirik mengenai motivasi kerja, kepuasan kerja, kinerja secara akurat sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan memperbaiki, memecahkan masalah motivasi kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja yang dihadapi oleh karyawan. Berdasarkan permasalahan latar belakang peneliti tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort”** .

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang ditemukan pada Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort adalah sebagai berikut.

- (1) Kinerja karyawan Hotel Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort belum mencapai target dan standar yang ditetapkan oleh Hotel.
- (2) Motivasi kerja yang rendah mengakibatkan kurangnya keterampilan, dan inisiatif yang diberikan kepada karyawan tidak mendukung sehingga kinerja karyawan tidak mencapai standar kinerja yang diinginkan oleh hotel.
- (3) Kepuasan kerja yang rendah karena pekerjaan, gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja yang diterima karyawan tidak mendukung sehingga kinerja karyawan tidak mencapai target yang ditetapkan oleh hotel .
- (4) kondisi kerja yang tidak mendukung mengakibatkan beberapa karyawan bagian gudang dan *laundry* merasa hawa panas saat bekerja dan rasa kurang nyaman saat bekerja.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah pada Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort maka penulis hanya membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari tiga variabel. Motivasi kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel bebas, kemudian kinerja sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah

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

- (1) Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort ?
- (2) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort ?
- (3) Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort ?
- (4) Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort?

1.5 Tujuan Penelitian

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

- (1) Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort.

- (2) Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort.
- (3) Motivasi kerja terhadap kepuasan kerja di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort.
- (4) Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort.

1.6 Manfaat Hasil penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

(1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Serta dengan penelitian ini akan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tentang motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan yang ada di Hotel Bali Nisoma Boutique Beach Resort.

(2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini sangat diharapkan dapat membantu dalam sumbangan pemikiran yang nantinya dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak manajemen Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort dalam menentukan kebijakan melalui informasi yang di dapatkan dari penelitian ini, khususnya mengenai motivasi kerja dan kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. Serta bagi karyawan dapat berguna untuk memperbaiki motivasi

kerja dan kepuasan kerja yang dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan

