

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting perusahaan dalam menunjang keberhasilan mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan hanya sumber daya manusia yang mampu menggerakkan sumber daya lainnya. Hal ini dipertegas oleh Ardana dkk. (2012) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset penting yang dimiliki organisasi atau perusahaan karena keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh unsur manusia. Demi mencapai keberhasilan, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia untuk menggerakkan faktor-faktor produksi lainnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia untuk mencapai keunggulan yang kompetitif.

Setiap organisasi akan selalu menghadapi persoalan cara mengelola sumber daya manusia agar mencapai kinerja yang optimal. Pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal penting dalam mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan sumber daya yang baik akan memberikan dampak terhadap kestabilan organisasi dan upaya pencapaian tujuan serta sasaran dari organisasi itu sendiri. Keberhasilan pengelolaan organisasi dapat diukur melalui kinerja karyawan. Sehingga setiap

organisasi berusaha mendapatkan sumber daya yang mampu mewujudkan tujuannya.

Kinerja karyawan merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan (Mangkunegara, 2011). Kinerja karyawan penting untuk diteliti agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Pentingnya kinerja karyawan bagi perusahaan dikarenakan keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas dan dedikasi karyawan itu sendiri (Marzani dan Dharmawan, 2017). Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan kinerja karyawan yang optimal agar memberikan kontribusi yang positif terhadap perusahaan sehingga mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan di Bali Utara, Kecamatan Gerokgak, dimana sedang berkembangnya industri pariwisata perhotelan, restoran dan biro perjalanan. Hal ini dapat dilihat dari kunjungan wisatawan di Kecamatan Gerokgak yang berasal dari domestik maupun mancanegara yang terus mengalami peningkatan pada tahun 2015-2017 menurut Badan Pusat Statistik Tahun 2018. Kunjungan wisatawan domestik pada tahun 2015 (7.763), tahun 2016 (7.937) dan tahun 2017 (10.868). Selanjutnya kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2015 (36.603), tahun 2016 (37.746) dan tahun 2017 (40.433). Dari jumlah kunjungan tersebut salah satu yang menjadi destinasi tujuan wisata adalah hotel. Hotel merupakan sarana tempat umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Tahun 2018 ada 38 hotel di Kecamatan Gerokgak. Pada penelitian ada tiga hotel sejenis yaitu Hotel bintang 4 yang kinerja organisasinya nampak sebagai berikut.

Tabel 1.1
Persentase Target dan Capaian Hotel Naya Gawana *Resort and Spa*, Mimpi *Resort* Menjangan dan Kinaara *Resort and Spa* Bulan Oktober-Desember 2019.

No.	Nama Perusahaan	Jumlah kamar	Target Penjualan (Kamar)	Pencapaian Penjualan (Kamar)	Kategori
1.	Naya Gawana <i>Resort and Spa</i>	37 kamar	76%	61%	Belum tercapai
2.	Mimpi <i>Resort</i> Menjangan	52 kamar	84%	92%	Tercapai
3.	Kinaara <i>Resort and Spa</i>	20 kamar	91%	93%	Tercapai

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti, 2020

Berdasarkan data Tabel 1.1 dapat dilihat penjualan kamar selama tiga bulan pada Naya Gawana *Resort and Spa*, Mimpi *Resort* Menjangan dan Kinaara *Resort and Spa*. Dapat diketahui bahwa Naya Gawana *Resort and Spa* belum mampu mencapai standar penjualan kamar. Oleh karena itu, fokus penelitian dilakukan pada Naya Gawana *Resort and Spa*.

Belum tercapainya standar penjualan kamar pada Naya Gawana *Resort and Spa* diduga karena pelayanan yang kurang maksimal, dapat dilihat dari *complain* yang diterima seperti banyaknya nyamuk dan AC (Air Conditioner) yang belum berfungsi secara maksimal. Selain itu, pada saat observasi awal terlihat beberapa *furniture* kamar yang berdebu dan beberapa karyawan yang datang terlambat melewati batas toleransi yang ditetapkan, seharusnya karyawan datang 15 menit

sebelum jam kerja dimulai. Hal ini berarti kualitas kerja karyawan belum mampu dikerjakan secara maksimal sesuai dengan tanggung jawabnya. Permasalahan yang terjadi pada kinerja karyawan hendaknya perlu diperhatikan agar lebih mampu memberikan pelayanan yang prima kepada para konsumen. Selain itu, berdasarkan observasi awal diperoleh informasi mengenai kinerja karyawan pada Naya Gawana *Resort and Spa*. Diketahui bahwa karyawan belum mampu mencapai standar kinerja yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari data pencapaian kinerja pada Tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2
Data Pencapaian Kinerja Karyawan Hotel Naya Gawana *Resort and Spa*

No.	Nama Karyawan	Unit Kerja	Pekerjaan	Standar Kinerja	Pencapaian Kinerja	Kategori Kinerja
1.	Eka Ayu	<i>Front Office</i>	Melayani <i>cek in</i> dan <i>cek out</i>	7 orang/hari	5 orang	Belum mencapai standar kinerja
2.	Luh Artini				6 orang	Belum mencapai standar kinerja
Rata-rata					5,5 orang	Belum mencapai standar
3.	Gede Sudirawan	<i>F&B Kitchen</i>	Menyajikan makanan dan minuman untuk tamu	6 porsi/hari	5 porsi	Belum mencapai standar kinerja
4.	Komang Suniti				4 porsi	Belum mencapai standar kinerja
Rata-rata					4,5 porsi	Belum mencapai standar
5.	Wayan Sugiarta	<i>Housekeeping</i>	Membersihkan dan menyiapkan kamar	4 kamar/Hari	3 kamar	Belum mencapai standar kinerja
6.	Gede Merta				3 kamar	Belum mencapai standar kinerja

Bersambung ke halaman 5

Lanjutan halaman 4

No.	Nama Karyawan	Unit Kerja	Pekerjaan	Standar Kinerja	Pencapaian Kinerja	Kategori Kinerja
Rata-rata					3 kamar	Belum mencapai standar kinerja
7.	Ketut Ayu	<i>Spa</i>	Melakukan pijat terapi	9 orang/ Hari	7 orang	Belum mencapai standar kinerja
8.	Kadek Nilawati	<i>Spa</i>	Melakukan pijat terapi	9 orang/ Hari	6 orang	Belum mencapai standar kinerja
Rata-rata					6,5 orang	Belum mencapai standar
9.	Ni Luh Suardani	<i>F&B Service</i>	Melayani makanan dan minuman tamu	6 meja/ Hari	5 meja	Belum mencapai standar kinerja
10.	Dewi Puspa				4 meja	Belum mencapai standar kinerja
Rata-rata					4,5 meja	Belum mencapai standar

Sumber Data : Naya Gawana Resort and Spa, 2019

Dari data yang disajikan pada Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa karyawan belum mampu mencapai standar kinerja yang telah ditetapkan. Secara kuantitas karyawan belum mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Pada umumnya perusahaan yang tidak mampu menghadapi persaingan memiliki kinerja rendah. Oleh sebab itu, sebuah organisasi harus mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan agar dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan secara maksimal.

Kinerja karyawan individu secara umum ditentukan oleh tiga hal yaitu motivasi yang berkaitan dengan keinginan untuk melakukan pekerjaan, kemampuan atau kapabilitas melakukan pekerjaan dan lingkungan kerja (Griffin,

2004). Rachmawati (2016) menyatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh pelatihan kerja dan motivasi kerja. Marzani dan Darmawan (2017) menyatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan kompetensi. Adapun pendapat dari Rosmaini dan Tanjung (2019) kinerja karyawan dipengaruhi oleh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja. Menurut Tolo, dkk (2016) kinerja dipengaruhi oleh keterampilan kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja. Wibowo dan Widiyanto (2019) menyatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh keselamatan dan kesehatan kerja dan lingkungan kerja. Adha, dkk (2019) menyatakan kinerja dipengaruhi oleh motivasi kerja, lingkungan kerja, budaya kerja. Selanjutnya menurut Effendy dan Fitria (2019) kinerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan stres kerja. Jadi dapat disimpulkan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pelatihan kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, kompetensi, kepuasan kerja, keterampilan kerja, disiplin kerja, keselamatan dan kesehatan kerja, budaya kerja dan stres kerja. Pada penelitian ini memfokuskan variabel motivasi kerja dan lingkungan kerja. Karena variabel motivasi kerja berpengaruh dominan pada penelitian Rachmawati (2016) dan variabel lingkungan kerja berpengaruh dominan pada penelitian Marzani dan Darmawan (2017).

Motivasi kerja merupakan suatu penggerak atau pendorong yang berasal dari dalam (internal) dan dari luar (eksternal) diri seseorang atau bisa juga berasal dari keduanya yang digunakan untuk mengerahkan kemampuan seseorang agar mau bekerja secara efektif sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi guna mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Apabila organisasi ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan

target yang telah ditentukan maka harus memberikan motivasi pada karyawan. Dengan adanya motivasi yang tinggi diharapkan setiap karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai kinerja yang optimal Sunyoto (2012). Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2016) bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Noor (2018) menyatakan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Adha, dkk (2019) menyatakan tidak ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan diperoleh data motivasi kerja karyawan pada Naya Gawana *Resort and Spa*, dapat dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3
Hasil Observasi Awal Motivasi Kerja Karyawan pada Naya Gawana
Resort and Spa

No.	Nama karyawan	Motivasi kerja								Skor total	Kategori
		Gaji		Promosi		Pekerjaan itu sendiri		Kodisi kerja			
		1	2	3	4	5	6	7	8		
1.	Eka Ayu	2	3	2	2	3	2	2	2	18	Rendah
2.	Luh Artini	3	2	2	3	2	2	3	2	20	Rendah
3.	Gede Sudirawan	2	2	3	2	2	3	2	3	19	Rendah
4.	Komang Suniti	2	2	2	3	2	2	3	2	19	Rendah
5.	Wayan Sugiarta	3	2	3	2	2	2	3	3	19	Rendah
6.	Gede Merta	2	2	2	2	2	3	2	2	19	Rendah
7.	Ketut Ayu	3	2	2	2	2	2	2	3	18	Rendah
8.	Kadek Nilawati	2	3	2	3	3	2	2	2	18	Rendah
9.	Ni Luh Suardani	2	2	3	3	2	3	2	3	20	Rendah
10.	Dewi Puspa	2	2	3	2	2	3	2	2	18	Rendah
Total		45		49		44		47		188	Rendah

Sumber : Lampiran 03 Data Diolah Oleh Peneliti, 2020

Pada Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa dari 10 karyawan yang menjadi responden, semuanya berada pada kategori rendah dengan total skor 188 dan rentang skor yang diperoleh 207-144. Diketahui bahwa rendahnya motivasi kerja dikarenakan kurangnya tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya dan gaji yang diperoleh masih di bawah UMK (Upah Minimum Kabupaten) sehingga motivasi karyawan rendah. Hal inilah yang menyebabkan rendahnya kinerja karyawan Naya Gawana *Resort and Spa*.

Selain motivasi kerja, lingkungan kerja juga merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja merupakan keadaan atau situasi yang ada di sekitar tempat kerja baik berupa fisik maupun non fisik atau sarana dan prasarana yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Jika dalam lingkungan tempat kerja memberikan kesan yang tidak nyaman karyawan akan merasa malas untuk bekerja. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif akan mempengaruhi semangat kerja dan membantu meningkatkan prestasi karyawan Moulana, dkk (2017). Di dukung oleh penelitian Marzani dan Darmawan (2017) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan Wibowo dan Widiyanto (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Sedangkan Tolo, dkk (2016) menyatakan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari observasi awal yang telah dilakukan diperoleh data lingkungan kerja karyawan pada Naya Gawana *Resort and Spa*, dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4
Hasil Observasi Awal Lingkungan Kerja Karyawan pada Naya Gawana
Resort and Spa

No.	Nama karyawan	Lingkungan kerja								Skor total	Kategori
		Lingkungan kerja fisik				Lingkungan kerja non fisik					
		1	2	3	4	5	6	7	8		
1.	Ni Luh Suardani	2	2	3	2	2	2	3	2	18	Tidak nyaman
2.	Dewi Puspa	2	2	2	3	2	3	3	2	19	Tidak nyaman
3.	Gede Sudirawan	2	2	2	3	2	2	3	2	18	Tidak Nyaman
4.	Komang Suniti	2	2	3	2	2	3	2	3	19	Tidak nyaman
5.	Wayan Sugiarta	2	3	2	2	3	2	3	2	19	Tidak nyaman
6.	Gede Merta	2	3	2	2	2	2	3	2	18	Tidak nyaman
7.	Ketut Ayu	2	3	2	3	2	3	3	2	20	Tidak nyaman
8.	Kadek Nilawati	3	2	2	3	2	3	3	2	20	Tidak nyaman
9.	Eka Ayu	2	3	2	2	2	2	3	3	19	Tidak nyaman
10.	Luh Artini	2	2	3	2	3	2	3	2	19	Tidak nyaman
Total		92				97				189	Rendah

Sumber : Lampiran 05 Data Diolah Oleh Peneliti, 2020

Pada Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa dari 10 karyawan yang dijadikan sebagai responden, semuanya berada pada kategori rendah dengan total skor 189 dan rentang skor yang diperoleh 207-144. Berdasarkan hasil observasi awal bahwa karyawan kurang merasa nyaman terhadap lingkungan kerja karena kurangnya fasilitas kerja, penerangan yang ada disekitar lingkungan kerja kurang memadai yang mengakibatkan karyawan yang bekerja pada shift malam merasa kurang nyaman dan juga adanya perbedaan pendapat antar karyawan yang menyebabkan hubungan karyawan kurang harmonis. Sehingga menyebabkan kinerja karyawan menurun karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik

secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Sumantri (2016) yang menyatakan lingkungan kerja dalam suatu organisasi mempunyai arti penting bagi individu yang bekerja di dalamnya karena akan berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap individu itu sendiri.

Padahal teori mengatakan apabila motivasi kerja karyawan tinggi dan didukung oleh lingkungan kerja yang nyaman maka kinerja karyawan akan meningkat (Sembiring, 2018). Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Sumantri (2016), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut maka penting dilakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Naya Gawana *Resort and Spa* Banyuwedang Bali".

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, maka identifikasi permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Dari hasil penelitian awal pada 10 karyawan belum mencapai standar kinerja secara kuantitas sehingga menyebabkan kinerja karyawan rendah.
2. Dari hasil penelitian awal pada 10 karyawan Naya Gawana *Resort and Spa* Banyuwedang Bali memiliki motivasi kerja yang rendah. Rendahnya motivasi kerja dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi.
3. Dari hasil penelitian awal pada 10 karyawan Naya Gawana *Resort and Spa* Banyuwedang Bali diketahui bahwa lingkungan kerja masih rendah.

Rendahnya lingkungan kerja bisa dilihat dari lingkungan fisik dan nonfisik disekitar tempat kerja yang dirasa kurang nyaman.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada Naya Gawana *Resort and Spa* Banyuwedang Bali, maka penelitian ini membatasi variabel yang digunakan yaitu motivasi kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang masalah, penelitian ini bermaksud menguji pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Naya Gawana *Resort and Spa* Banyuwedang Bali?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Naya Gawana *Resort and Spa* Banyuwedang Bali?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Naya Gawana *Resort and Spa* Banyuwedang Bali?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan pada Naya Gawana *Resort and Spa* Banyuwedang Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Bertitik tolak dari rumusan masalah sebelumnya maka tujuan pokok penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh sebagai berikut :

1. Motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Naya Gawana *Resort and Spa* Banyuwedang Bali.
2. Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Naya Gawana *Resort and Spa* Banyuwedang Bali.
3. Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Naya Gawana *Resort and Spa* Banyuwedang Bali.
4. Lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan pada Naya Gawana *Resort and Spa* Banyuwedang Bali.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan 2 manfaat, yaitu:1) teoretis dan 2) praktis sebagai berikut.

1. Manfaat secara teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengetahuan ilmu dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan keputusan pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan.