BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang didirikan oleh perorangan maupun kelompok yang memiliki suatu tujuan tertentu. Dalam perusahaan terdapat beberapa kompenen yang digunakan untuk membatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Kompenen yang paling penting dalam suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Kompenen sumber daya manusia ini memiliki perbedaan dengan kompenen lainnya, dimana manusia selalu berusaha untuk belajar lebih baik dan memunculkan suatu ide untuk mengelola pekerjaan. Sumber daya manusia merupakan salah kompenen yang sangat mendukung keberhasilan suatu perusahaan, karena bagaimana pun sumber daya manusia adalah orang yang memberikan tenaga serta kemampuan untuk bisa menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian, sudah seharusnya perusahaan mampu menciptakan keadaan yang mendorong karyawan untuk bisa mengembangkan kemampuannya. Motivasi kerja merupakan upaya yang bisa dilakukan perusahaan untuk mendorong semangat kerja karayawan. Karyawan yang merasa terdorong akan menunjukkan kemampuan dan keterampilan berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki kepada perusahaan, sehingga dengan demikian karayawan akan menunjukan hasil kerja yang baik dan mencapai kinerja yang telah ditetapkan. Hasbullah (2009), menyatakan bahwa apabila tingkat pendidikan yang tinggi dan didukung oleh

motivasi kerja yang tinggi, maka pencapaian kinerja karyawan akan ikut meningkat. Ini berarti tingkat pendidikan yang tinggi akan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memperoleh motivasi kerja yang tinggi. sehingga dengan motivasi kerja yang diberikan, karyawan akan merasa bersemangat dan dapat menunjukan hasil kerjanya yang baik untuk meningkatkan kinerjanya

Hotel Taman Sari *Resort & Spa* merupakan hotel yang beralamat di Desa Pemuteran, Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng. Hotel Taman Sari *Resort & Spa* ini berbeda dengan hotel lainnya karena menyediakan akomodasi tepi pantai yang menghadap ke gunung dan laut dengan fasilitas kolam renang terbuka, sehingga para wisatawan dapat melihat pemandangan di sekitar. Pemandangan hotel yang berbeda dengan hotel lainnya ini dapat menarik wisatawan untuk berkunjung, sehingga untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan, pihak hotel memerlukan karyawan yang memiliki kemampuan yang sesuai, agar mampu memberikan pelayanan secara optimal. Hotel Taman Sari *Resort & Spa* ini memiliki 105 karyawan yang terbagi dalam masing-masing bidang. Karyawan yang ditempatkan di department berbeda memiliki memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Karyawan diharapkan mampu bekerja menunjukan hasil kerja dengan baik dan mencapai kinerja yang telah ditetapkan guna mencapai tujuan.

Berdasarkan observasi, ternyata masih adanya karyawan yang belum bisa mencapai standar kinerja. Hal ini dapat dilihat dari perbadingan hotel sejenis yaitu Hotel Pondok Sari *Beach & Spa* dan Tirtasari *Bungalows and Spa*. Hotel Pondok Sari *Beach & Spa* dan Tirtasari *Bungalows and Spa* digunakan sebagai pembanding karena letaknya berdekatan dengan Hotel Taman Sari *Resort & Spa* yaitu memiliki jarak 1 km. Selain itu pelayanan dan fasilitas yang diberikan hampir sama yaitu

adanya pelayanan Spa, loundry, parkir gratis, kolam renang dan restaurant serta menyuguhkan keindahan pantai yang berada dekat dengan hotel. Dari perbandingan Hotel Pondok Sari *Beach & Spa* dan Tirtasari *Bungalows and Spa* telihat bahwa penujualan kamar Hotel Taman Sari *Resort & Spa* yang masih rendah dari bulan juli sampai desember 2019. Pencapaian kinerja Hotel Pondok Sari *Beach & Spa*, Tirtasari *Bungalows and Spa* dan Taman Sari *Resort & Spa* di Kecamatan Gerokgak bisa dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Pencapaian Kinerja Hotel Pondok Sari *Beach & Spa*, Tirtasari *Bungalows* dan Taman Sari Resort & Spa di Kecamatan Gerokgak
Bulan Juli-Desember 2019

No	**Nama Perusahaan**	**Jumlah kamar**	**Bulan**						**Standar penjualan per bulan**	**Capaian Kinerja**
			Jul	**Agus**	**Sep**	**Okt**	**Nov**	**Des**		
1	Hotel Pondok Sari *Beach & Spa*	36 kamar	49%	52%	53%	51%	52%	54%	50%	Sudah tercapai
2	Tirta Sari *Bungalows & Spa*	20 kamar	54%	56%	53%	48%	52%	57%	50%	Sudah tercapai
3	Taman Sari *Resort & Spa*	50 kamar	48%	57%	44%	47%	51%	45%	50%	Belum tercapai

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pencapaian kinerja Hotel Taman Sari *Resort & Spa* belum tercapai. Penyebab dari belum tercapainya kinerja ini diduga karena beberapa faktor yang mempengaruhi, diantaranya lingkungan kerja hotel, kompensasi yang diberikan, pelatihan, tingkat pendidikan yang dimiliki karayawan serta motivasi kerja. Namun berdasarkan observasi yang dilakukan faktor tingkat pendidikan dan motivasi kerja diduga kuat memberikan pengaruh

terhadap pencapaian kinerja karyawan. Hal ini terjadi karena ditemukannya masalah pada tingkat pendidikan dan motivasi kerja. Masalah pada tingkat pendidikan terlihat dari hasil observasi, dimana jumlah karyawan 105 terdapat 5 orang karyawan yang memiliki pendidikan terakhir S1, 5 orang karyawan yang memiliki pendidikan terakhir D1, 71 orang karyawan memiliki pendidikan terakhir SMK Sederajat, 14 orang karyawan memiliki pendidikan terakhir SMP, dan 10 orang karyawan yang memiliki pendidikan terakhir SD. Dari hasil observasi ini ternyata belum sepenuhnya karyawan memenuhi tingkat pendidikan berdasarkan kualifikasi yang dibutuhkan pihak Hotel. Tingkat pendidikan merupakan tahapan pengembangan kemampuan seseorang ke jenjang yang lebih tinggi berdasarkan prosedur. Tingkat pendidikan yang dimiliki dapat mencerminkan kualitas diri seseorang. Apabila karayawan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, maka karyawan akan dianggap mampu untuk bekerja secara optimal. Kemampuan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan, karena dengan kemampuan karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Kemampuan yang sesuai dengan pekerjaan dapat membuat karyawan menjadi lebih memahami pekerjaan tersebut, sehingga karyawan mudah untuk menyelesaikan pekerjaan secara optimal.

Selain tingkat pendidikan, faktor kedua yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel Taman Sari *Resort & Spa* rendah adalah motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan suatu upaya yang dapat dilakukan untuk mendorong karyawan bekerja sehingga muncul semangat kerja. Karyawan yang bersemangat, akan bekerja dengan baik berdasarkan kemampuan yang dimiliki sehingga mampu mencapai kinerja yang telah ditetapkan. Pemberian penghargaan kepada karyawan

berprestasi merupakan motivasi kerja yang bisa menambah semangat kerja karyawan. Jika seorang karyawan berprestasi diberikan penghargaan, maka ini akan mempengaruhi karyawan lainnya untuk menunjukkan prestasinya agar menerima penghargaan. Penghargaan merupakan salah satu bentuk kepedulian dan rasa menghargai perusahaan terhadap karyawan dan bisa dilakukan dengan memberikan hadiah, bonus, promosi jabatan, memajang foto karyawan berprestasi. Dengan adanya motivasi seperti ini, karyawan akan lebih bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun kenyataannya penghargaan kepada karyawan berprestasi belum dilaksanakan. Hal ini terjadi karena sejak dulu pihak hotel memang belum pernah menerapkan pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi, pihak hotel menerapkan asas kekeluargaan di mana jika karyawan memiliki upacara adat seperti pernikahan, tiga bulanan atau kematian, karyawan akan diberikan bingkisan atau uang sebagai bentuk kekeluargaan dari pihak hotel. Dengan demikian kesadaran pihak hotel untuk memberikan motivasi kerja menjadi salah satu faktor yang dapat diperhatikan. Karena jika pihak hotel mampu mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja maka, tujuan dari hotel tersebut akan tercapai dan mampu bersaing dengan hotel lainnya.

Berdasarkan uraian pemaparan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Taman Sari *Resort & Spa*."**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan, maka permasalahan yang terjadi di Hotel Taman Sari *Resort & Spa* dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan yang masih rendah menyebabkan perusahaan tidak bisa mencapai tujuan, hal dapat dilihat dari data pejualan kamar hotel. Penjualan kamar Hotel Taman Sari *Resort & Spa* masih rendah dilihat dari perbandingan penjualan kamar Hotel Pondok Sari *Beach & Spa* dan Tirta Sari Bungalows & Spa yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.
2. Tingkat pendidikan yang masih rendah menyebabkan kinerja karyawan belum bisa tercapai. Tingkat pendidikan yang rendah mejadi salah satu faktor yang diduga yang mempengaruhi pencapaian kinerja Hotel Taman Sari Resort & Spa. Berikut ini adalah data tingkat Pendidikan Hotel Taman Sari *Resort & Spa.*

Tabel 1.2
Data Tingkat Pendidikan Karyawan Hotel Taman Sari *Resort & Spa*

No	**Nama Karyawan**	**Unit Kerja**	**Kualifikasi Tingkat Pendidikan yang dibutuhkan**	**Tingkat Pendidi-kan**	**Kategori Tingkat Pendidi-kan**
1	Gd Adi Wira Yudhana	*Housekeeping*	SMK	SMP	Tidak sesuai
2	Komang Yetrini	*Housekeeping*	SMK	SMP	Tidak Sesuai
3	Ni Komang Puspa Wati	*F & B Service*	SMK	D1 Perhotelan	Sesuai
4	Wayan Diarsa	*F & B Service*	SMK	D1 Perhotelan	Sesuai
5	Ni Luh Suliastini	*F & B Service*	SMK	SMP	Tidak sesuai
6	Kadek Arini	*F & B Production*	SMK	SD	Tidak sesuai

7	Kadek Susila	*F & B Production*	SMK	SMP	Tidak sesuai
8	Ni Wayan Sutarmi	*SPA*	SMK	SMP	Tidak Sesuai
9	Ni Kadek Swati	*SPA*	SMK	SMP	Tidak sesuai
10	Ni Luh Noviani	*SPA*	SMK	SMP	Tidak Sesuai

3. Masih rendahnya motivasi kerja yang diberikan, sehingga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi kerja dalam bentuk peghargaan belum diterapkan pada Hotel Taman Sari *Resort & Spa*. Hal ini terjadi karena sejak dulu pihak hotel memang belum pernah menerapkan pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi, pihak hotel menerapkan asas kekeluargaan dimana jika karyawan memiliki upacara adat seperti pernikahan, tiga bulanan atau kematian, karyawan akan diberikan bingkisan atau uang sebagai bentuk kekeluargaan dari pihak hotel.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka perlu adanya batasan masalah untuk menghindari penyimpangan dan pelebaran pokok masalah. Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada Hotel Taman Sari *Resort & Spa*, maka penelitian ini dibatasi pada permasalahan variabel tingkat pendidikan dan motivasi kerja serta variabel kinerja karyawan di Hotel Taman Sari *Resort & Spa.*

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

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

1. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Taman Sari *Resort & Spa*?
2. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Taman Sari *Resort & Spa*?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Taman Sari *Resort & Spa*?
4. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan terhadap motivasi kerja pada Hotel Taman Sari *Resort & Spa*?

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Pengaruh tingkat pendidikan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Taman Sari *Resort & Spa.*
2. Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Taman Sari *Resort & Spa*.
3. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Taman Sari *Resort & Spa*.
4. Pengaruh tingkat pendidikan terhadap motivasi kerja pada Hotel Taman Sari *Resort & Spa.*

1.6 Manfaat Hasil penelitian

Dari penelitian ini diharpkan dapat memberikan dua manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoretis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi ilmu ekonomi khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia mengenai tingkat pendidikan, motivasi, dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran dan masukan bagi pihak Hotel Taman sari *Resort & spa* guna untuk meningkatkan kinerja karyawan yang berfokus pada tingkat pendidikan dan motivasi kerja

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA