

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian

Hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersial guna memberikan fasilitas penginapan pada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya Endar & Sri (1996). Jasa-jasa tersebut diberikan kepada tamu hotel dengan tujuan memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan tamu yang sedang menginap di hotel tersebut serta sebagai pemenuhan kepuasan kepada tamu. Di hotel terdapat beberapa departemen seperti *Front Office* Departemen, *Food and Beverage* Departemen, *Housekeeping* Departemen, *Accounting* Departemen, *Personalia/HRD* Departemen, *Engineering* Departemen, *Marketing* Departemen, *Purchasing* Departemen. dan *Security* Departemen. Departemen *Food & Beverage* merupakan salah satu departemen yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada tamu khususnya pada penyajian, serta pelayanan makanan dan minuman. Departemen ini terbagi lagi menjadi dua bagian yaitu *Food & Beverage Service* dan *Food & Beverage Product*. *Food and Beverage Service* memiliki tugas utama yaitu melayani tamu dalam menyajikan makanan dan minuman. Ruang lingkup *Food and Beverage Service* mencakup wilayah restoran *bar*, *lounge*, dan *banquet*, sedangkan *Food & Beverage Product* memiliki tugas yaitu mengelola makanan mulai dari makanan pembuka sampai makanan penutup

The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa Berlokasi di kawasan ITDC (Indonesia Tourism Development and Cooperation) Nusa Dua. Lot N2Bali. Menawarkan *Food & Beverage Service* dari berbagai pilihan bersantap yang menyajikan hidangan dari belahan dunia dengan fokus pada masakan lokal *restoran* khas, dengan pemandangan taman tropis yang luas, menghadirkan masakan Asia dan Internasional. Adapun restoran khusus yang terletak ditepi pantai. Arwana, menawarkan hidangan laut premium yang beragam dan tak ada duanya dengan hasil laut lokal yang segar dan hidup serta bar tiram dan *sushi*. *Cornerstone* yang memiliki ruang anggur dengan pengaturan yang unik untuk bersantap privat dan toko makanan yang menonjolkan eksplorasi budaya Indonesia. Selain itu, KulKul Bar yang terletak ditepi kolam yang eksotis. *Cascade Garden Lounge dan Bar* serta *Sapphire Lagoon Bar* menawarkan koktail yang khas, anggur, dan berbagai makanan ringanserta *Banquet Service* yang memiliki fasilitas 7 ruang pertemuan dan 4 tempat acara yang terletak diluar ruangan, *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa* memiliki 78 karyawan di bagian *Food & Beverage Service*.

Food and Beverage Service memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu, karyawan harus memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, sehingga mutu pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan agar merasa terlayani dengan baik sehingga merasa betah dan puas selama menikmati hidangan, maka staf dan seluruh unsur yang terlibat di dalamnya harus bersikap ramah, sopan dan senyum terhadap tamu. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan tamu dan tamu akan memberikan citra yang baik pula terhadap perusahaan. Untuk itu hotel membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja baik bekerja secara profesional dalam organisasi maupun

individu sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, menurut Mangkunegara (2013) menyatakan kinerja berawal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan kinerja karyawan yang tinggi diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai. Untuk tercapainya kinerja yang optimal yaitu salah satunya dengan cara memperhatikan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja menurut Handoko (Dalam Sutrisno, 2009) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan cerminan perasaan seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, hubungan antar teman kerja, dan hubungan sosial di tempat kerja. Maka dari itu, kepuasan kerja atau *job satisfaction* dapat membuat seseorang menyukai pekerjaan yang dilakukan karena seseorang merasa senang dalam melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja menurut Hariadja (2002) menyatakan bahwa pekerjaan tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti melakukan interaksi dengan teman kerja, atasan, mengikuti aturan-aturan dan lingkungan kerja tertentu yang seringkali tidak memadai atau kurang disukai. Karyawan yang tidak merasa puas terhadap pekerjaannya, seseorang cenderung akan melakukan penghindaran diri dari situasi pekerjaan baik yang bersifat fisik maupun psikologis yang dapat

menurunkan motivasi dan akhirnya menurunkan kinerja karyawan-karyawan. Kepuasan kerja memberikan motivasi kepada karyawan yang dapat membuat karyawan bekerja lebih giat dan bergairah untuk bekerja dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan baik.

Selain kepuasan kerja, perusahaan juga harus memperhatikan mengenai bagaimana menjaga dan mengelola motivasi karyawan dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Menurut Prasetyo (2003) motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi itu adalah motor penggerak bagi setiap individu yang mendasari untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Motivasi menjadi pemicu karyawan agar karyawan menghasilkan kinerja yang baik tanpa ada paksaan, adapun menurut Torang (2013) menyatakan bahwa motivasi adalah energi atau dorongan yang mempengaruhi setiap orang untuk berusaha mencapai tujuan yang diinginkan. Motivasi merupakan hasil dari sejumlah proses bagi seseorang yang menyebabkan timbulnya sikap keinginan dalam diri untuk melaksanakan suatu kegiatan-kegiatan tertentu jika kurangnya motivasi dalam bekerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan meskipun karyawan tersebut memiliki potensi kerja yang baik. Bila seseorang termotivasi karyawan akan bahagia, sehat, ingin datang untuk bekerja dan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk mewujudkan apa yang diinginkannya. Namun belum tentu upaya yang keras itu akan menghasilkan kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi awal pada bagian *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa* terdapat penurunan kinerja karyawan, penurunan kinerja terlihat disalah satu departemen yang belum memenuhi standar kinerja, kurangnya standar kinerja disebabkan beberapa hal seperti rendahnya kinerja karyawan di

mana kurangnya pengawasan dari atasan terhadap bawahannya dan koordinasi antar sesama karyawan yang masih kurang, sehingga mengakibatkan *miss communication* antara karyawan yang satu dengan yang lain yang mengakibatkan pekerjaan tidak terselesaikan secara maksimal. Adapun beberapa karyawan hanya mementingkan pekerjaan sendiri sehingga kurangnya keinginan karyawan untuk membantu sesama rekan kerjanya, Selain itu penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja. Adapun permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan kerja yang di mana terdapat kurangnya tenaga kerja dan hubungan antara karyawan dengan pimpinan maupun karyawan dengan rekan kerjanya kurang baik. Permasalahan selanjutnya mengenai motivasi di mana rendahnya semangat karyawan dalam bekerja karena kurangnya kesempatan promosi jabatan yang diberikan karyawan yang telah lama bekerja.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tentang kinerja karyawan dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE* PADA HOTEL *THE LAGUNA A LUXURY COLLECTION RESORT & SPA*”**

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- (1). Rendahnya kinerja karyawan Departemen *Food & Beverage Service* Pada hotel *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa* diakibatkan kurangnya komunikasi antar rekan kerja dalam berbagai macam pekerjaan sehingga pekerjaan tidak terselesaikan dengan tepat waktu.

- (2). Rendahnya kepuasan karyawan Departemen *Food & Beverage Service* Pada hotel *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa* diakibatkan oleh kurangnya keinginan karyawan untuk membantu rekan kerjanya.
- (3). Rendahnya motivasi karyawan Departemen *Food & Beverage Service* Pada hotel *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa* diakibatkan oleh kurangnya promosi bagi karyawan yang telah lama bekerja.

1.3. Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang terjadi di Departemen *Food & Beverage Service* pada hotel *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa*, maka penelitian ini memfokuskan pada permasalahan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan di Departemen *Food & Beverage Service* pada hotel *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa*.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut:

- (1). Apakah ada pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan Departemen *Food & Beverage Service* pada hotel *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa*.
- (2). Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Departemen *Food & Beverage Service* pada hotel *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa*.

- (3).Apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Departemen *Food & Beverage Service* pada hotel *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa*

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan atau penjelasan yang teruji tentang pengaruh sebagai berikut:

- (1).Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan Departemen *Food & Beverage Service* pada hotel *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa*.
- (2).Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Departemen *Food & Beverage Service* pada hotel *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa*.
- (3).Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Departemen *Food & Beverage Service* pada hotel *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa*.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- (1).Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan yang berkaitan

dengan permasalahan kinerja karyawan yang ditimbulkan oleh kepuasan kerja dan motivasi.

(2).Manfaat Praktis

Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan bagi manajemen *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa* dalam meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan.

