

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era kompetisi sekarang ini, industri jasa perhotelan dihadapkan pada persaingan yang sangat tajam, kompleks, dan perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Ketatnya persaingan industri dikarenakan bertumbuhnya dunia teknologi yang semakin pesat dan bentuk pelayanan prima dengan fasilitas yang efisien. Situasi ini menggambarkan betapa ketatnya persaingan untuk meraih pangsa pasar yang lebih luas. Melihat pentingnya manusia dalam pencapaian tujuan perusahaan maka perusahaan diperlukan adanya penanganan sendiri terhadap sumber daya manusia ini agar mereka dapat bekerja sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pimpinan perusahaan. Sumber daya manusia (karyawan) pada perusahaan merupakan sumber daya yang harus selalu di evaluasi karena faktor penentu keberhasilan dan penentu masa depan perusahaan. Melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik diharapkan akan mendukung perkembangan perusahaan menjadi lebih pesat.

Kesuksesan atau kemajuan suatu perusahaan salah satunya dapat dilihat dari asetnya. Aset adalah suatu hasil dari kesuksesan atau keberhasilan kinerja karyawan itu sendiri. Pencapaian target aset didapat dari kinerja yang direncanakan. Jika target kinerja tercapai, sudah pasti kebutuhan aset pun tercapai. Salah satu perusahaan bisnis yang memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan kinerja yang tinggi untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat adalah bisnis perhotelan. Salah satu hotel yang menjadi objek penelitian adalah Hotel Mercure Bandung . Hotel mercure Bandung adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa industri pariwisata. Perusahaan ini memiliki prestasi yang cukup baik, terbukti dengan adanya peningkatan jumlah konsumen setiap tahun. Prestasi karyawan tercipta dari kinerja dari setiap karyawannya. Hotel Mercure Bandung memiliki karyawan yang berjumlah 174 orang yang terbagi dalam 9 departemen pada tahun 2017, salahsatunya departemen *Food and Beverage* yang terdiri dari 47 karyawan dimana departemen bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan dan minuman yang dihidangkan kepada tamu yang menginap dihotel ataupun tamu yang hanya berkunjung di outlet *Food and Beverage* yang ada dihotel.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Afdhal Syawal sebagai HRD Hotel Mercure dan observasi di lapangan mendapatkan fenomena didalam salahsatu departemen yaitu *Food and Beverage Departement* kinerja karyawannya masih belum maksimal. Hal ini ditandai dengan adanya sebagian besar karyawan yang hasil kerjanya belum mencapai target kerja yang diharapkan perusahaan. Salah satu data pendukung fenomena kinerja pegawai menurun adalah tabel absensi seperti pada tabel :

Tabel Absensi

Periode	Jumlah karyawan	Izin	Sakit	Alfa	Total
Mei	47	2	1	5	8
Juni	47	3	2	4	9
Juli	47	3	2	6	11
Agustus	47	2	4	5	11

Menurut *Syamsir Torang (2014:74)* kinerja (*performance*) adalah kuantitas dan atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok didalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau berlaku bagi organisasi. ada 5 (lima) indikator dalam menilai kinerja individu dalam organisasi yaitu :

1. *Time standards,*
2. *Productivity standards,*
3. *Cost standards,*
4. *Quality standards* dan
5. *Behavioral standards.*

Karena semakin banyak karyawan yang memiliki kinerja tinggi, maka produktivitas suatu perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga tujuan akan dapat dicapai dan diwujudkan. Karyawan bekerja dikantor tidak hanya secara formalitas, tetapi harus bisa menikmati dan merasakan pekerjaannya sehingga tidak bosan dan lebih giat dan tekun dalam beraktifitas. Namun, terkadang tidak semua karyawan dapat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh suatu perusahaan. Hal ini tentu saja dapat merugikan

perusahaan itu sendiri karena akan terjadi penurunan kepuasan kerja dan berdampak pada tingkat kinerja karyawannya. Untuk lebih mefokuskan apa yang diperkirakan faktor atau masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel Mercure Bandung, peneliti melakukan wawancara dan pra survey dengan membagikan kuesioner dengan pertanyaan sederhana. Dalam wawancara lanjutandengan dengan Bapak Afdhal Syawal sebagai HRD Hotel Mercure dan beberapa karyawan di bagian *Food and Beverage* yang ada dihotel Mercure didapat beberapa masalah yang diperkirakan mempengaruhi kinerja karyawan menurun terlihat dengan adanya :

- Hubungan komunikasi antar karyawan yang kurang terjalin dengan erat di lingkungan perusahaan
- Penghargaan hasil kerja yang kurang mendapat pengakuan dari teman sekerja.
- Pengawasan atasan yang kurang memperhatikan bawahan sehingga bawahan enggan menyampaikan keluhan dalam bekerja.
- Kurangnya program pelatihan bagi karyawan tingkat bawah guna meningkatkan kompetensinya.
- Kebijakan kebijakan yang disusun perusahaan sebagai acuan kinerja perusahaan sangat tidak sesuai dengan beberapa keinginan karyawan.

Dari perkiraan masalah yang diperoleh berdasarkan wawancara diatas, maka peneliti membuat kuesioner dengan pertanyaan sederhana guna memperoleh masalah yang diperkirakan memiliki pengaruh terbesar dalam mempengaruhi fenomena yang ada.

Hasil pra-survey adalah sebagai berikut :

Tabel 1.

Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Kinerja karyawan di Hotel Mercure Bandung

No.	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	(%)
1	Kepuasan Kerja	30
2	Motivasi	25
3	Lingkungan Organisasi	20
4	Pelatihan & Pengembangan	15

5	Budaya Organisasi	10
	Jumlah	100 %

Sumber : Hasil Pra-Survey 174 Karyawan Hotel Mercure Bandung

Berdasarkan hasil pra-survei dari 30 karyawan di Hotel Mercure Bandung menunjukkan bahwa faktor kepuasan kerja menempati posisi pertama dengan persentase sebesar 30% , kemudian diikuti faktor motivasi sebesar 25% , lingkungan organisasi 20% , pelatihan & pengembangan 15% , dan budaya organisasi 10%.

Menurut teori yang dikemukakan *Marihot Tua Evendi (2013:290)* kepuasan kerja didefinisikan dengan hingga sejauh mana individu merasakan secara positif atau negatif berbagai macam faktor atau dimensi dari tugas tugas dalam pekerjaannya. Faktor-faktor apa yang terkait dengan atau menentukan kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja adalah suatu hal yang sangat luas dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berkaitan dengan beberapa aspek, yaitu:

- a. Gaji
- b. Pekerjaan itu sendiri
- c. Rekan sekerja
- d. Atasan
- e. Promosi
- f. Lingkungan kerja

Berdasarkan teori diatas dikaitkan dengan keadaan dilapangan yang menjadi masalah diperkirakan pada indicator pekerjaan itu sendiri dan rekan kerja sedangkan untuk indicator lain dirasakan masih cukup baik. Untuk pekerjaan itu sendiri dilapangan terjadi beban kerja yang tidak merata diantara pegawai. Hal ini kemungkinan sebagai penyebab turunnya kinerja pegawai. Selain itu hubungan kerja antar karyawan tidak terjalin dengan baik terlihat dengan sering terjadinya konflik internal. Hal ini pula yang kemungkinan sebagai penyebab turunnya kinerja pegawai. Tingkat kepuasan kerja akan tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya yang diwujudkan dalam bentuk sikap positif terhadap segala sesuatu yang dihadapi maupun tugas yang diberikan kepadanya. Karyawan tipe ini tidak lagi memandang bahwa pekerjaan sebagai beban tugas dan paksaan melainkan memandang pekerjaan adalah suatu kesenangan dan

keharusan untuk kesejahteraan bersama. Untuk dapat melakukan pekerjaan dengan kualitas tinggi maka adanya kepuasan kerja semakin meningkat seiring dengan persaingan organisasi bisnis lain.

Indikator lain yang kemungkinan mempengaruhi turunnya kinerja pegawai berdasarkan hasil pra observasi adalah motivasi. Menurut *Malayu S.P Hasibuan (2013:143)* mengatakan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi berkaitan dengan motivasi, yaitu:

1. Kebutuhan akan prestasi
 - a. Mengembangkan kreativitas
 - b. Antusias untuk berprestasi tinggi
2. Kebutuhan akan afiliasi,
 - a. Kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain dilingkungan dia tinggal dan bekerja (*sense of belonging*)
 - b. Kebutuhan akan perasaan dihormati (*sense of importance*)
 - c. Kebutuhan akan perasaan maju dan tidak gagal (*sense of achievement*)
 - d. Kebutuhan akan perasaan ikut serta (*sense of participation*)
3. Kebutuhan akan kekuasaan
 - a. Memiliki kedudukan terbaik
 - b. Mengerahkan kemampuan demi mencapai kekuasaan

Merujuk pada teori tersebut diatas, indikator yang diperkirakan menjadi masalah menurunnya pada motivasi adalah kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain dilingkungan dia tinggal dan bekerja, juga kebutuhan akan perasaan dihormati. Dimana, karyawan merasa merasa hubungan antar karyawan tidak saling menghargai dan kondisi lingkungan kerjanya karyawan merasa perusahaan kurang memperhatikan kesejahteraannya yang kemungkinan kinerja karyawannya menurun.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk membahasnya dalam sebuah skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Mercure Bandung Bagian Food and Beverage Departement”**.

1.2 Identifikasi Masalah & Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adanya ketidakpuasan karyawan dan penurunan target kerja karena kurangnya motivasi terhadap karyawan yang kemungkinan berdampak pada penurunan kinerja karyawan bagian food and beverage Hotel Mercure Bandung.. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepuasan Kerja yang Dirasakan Karyawan Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Departemen Food and Beverage di Hotel Mercure Bandung ?
2. Bagaimana Motivasi Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Departemen Food and Beverage di Hotel Mercure Bandung ?
3. Bagaimana Kepuasan Kerja dan Motivasi secara bersama-sama mempengaruhi Kinerja Karyawan Departemen Food and Beverage di Hotel Mercure Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Kerja yang dirasakan karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Departemen Food and Beverage di Hotel Mercure Bandung
2. Untuk mengetahui apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Departemen Food and Beverage di Hotel Mercure Bandung
3. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Kerja dan Motivasi mempengaruhi Kinerja Karyawan Departemen Food and Beverage di Hotel Mercure Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini menjelaskan tentang Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Food and Beverage di Hotel Mercure Bandung. Hasil penelitian diharapkan untuk:

1. Manfaat Akademis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan ilmu bagi civitas akademik pendidikan khususnya tentang pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Selain itu sebagai tambahan informasi dan bahan pembanding bagi peneliti lain yang juga meneliti tentang kepuasan kerja, motivasi dan kinerja.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan tentang pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan Hotel Mercure Bandung dan untuk memperluas pengetahuan dunia kerja.

b. Bagi Hotel Mercure Bandung

Memberikan saran dan masukan bagi Hotel Mercure Bandung dalam hal kepuasan kerja dan motivasi guna meningkatkan kinerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi dengan judul “pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Departemen Food and Beverage Hotel Mercure Bandung”, peneliti membagikan kuesioner kepada karyawan yang menjadi responden sebanyak 15 orang. Kemudian dari kuesioner tersebut, peneliti menganalisis criteria yang menjadi responden diolah menggunakan SPSS untuk mengetahui validitas, reabilitas, korelasi rank spearman, koefisien determinasi dan hipotesis sehingga peneliti dapat mengetahui hasil dari penelitian ini.

Secara garis besar skripsi ini terdiri dari 5 bab dengan beberapa sub bab. Agar mendapat arah dan gambaran yang jelas mengenai hal yang tertulis, berikut ini sistematika penulisan skripsi yang lengkap:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan penjelasan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi dengan objek yang ada di Departemen Food and Beverage Hotel Mercure Bandung.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka ini berisikan teori-teori dan definisi, sejarah dan perkembangan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas yaitu tentang Kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan Departemen Food and Beverage Hotel Mercure Bandung. Teori-teori yang terdapat dalam bab ini akan membantu dalam pemecahan masalah dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan cara pengambilan data dan pengolahan data dengan menggunakan alat-alat analisis yang ada. Kemudian dideskripsikan secara lebih rinci dan runtut rancangan penelitian, prosedur penelitian, teknik penarikan sampel dan kriterianya (termasuk populasinya), penetapan variabel penelitian dan definisi operasional penelitian, teknik analisis dan metode lainnya.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari pengolahan data yang telah dilakukan di bab 4.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini merupakan kesimpulan dari keseluruhan masalah yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, sesuai dengan hasil yang diperoleh dari tugas akhir.

1.6 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Hotel Mercure Bandung yang berlokasi di Jalan Dr.Setiabudi No.269 – 275 Bandung.