

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan usaha yang semakin ketat membuat setiap usaha harus memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan dengan pesaingnya. Keunggulan tersebut akan menjadi nilai tambah di mata konsumen terhadap usaha tersebut. Nilai tambah tercipta dari sumber daya yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Sumber daya perusahaan jenisnya sangat beragam, salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aspek yang mutlak diperlukan dalam suatu usaha. Pengakuan akan pentingnya sumber daya manusia dalam setiap organisasi disebabkan karena sumber daya manusia merupakan satuan tenaga kerja organisasi yang vital bagi pencapaian tujuan organisasi dan pemanfaatan berbagai fungsi didalam kegiatan personalia agar efektif dan efisien.

Dalam usaha yang bergerak di bidang perhotelan, pelayanan yang terbaik merupakan hal yang paling penting untuk diberikan kepada konsumen, dalam hal ini tamu hotel. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan sumber daya yang memiliki kemampuan serta kinerja yang baik. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, setiap karyawan harus memiliki kinerja yang baik sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh pihak manajemen.

Seorang karyawan akan memiliki kinerja yang baik apabila di dalam dirinya memiliki motivasi yang kuat untuk melakukan pekerjaannya dengan sebaik mungkin. Apabila seorang karyawan telah termotivasi untuk bekerja dengan baik, maka

karyawan tersebut akan memiliki kinerja yang baik. Motivasi akan mendorong seseorang untuk meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan setiap tugasnya.

Pengelolaan sumber daya yang baik seharusnya dapat memotivasi karyawan untuk bekerja semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Salah satu bentuk motivasi adalah dukungan moral yang dapat mendorong seseorang berperilaku tertentu. Motivasi memiliki 2 sumber, yaitu faktor internal yang berasal dari dalam diri dan faktor eksternal yang berasal dari luar (lingkungan kerja). Kinerja seseorang akan maksimal bila didukung dengan motivasi yang tinggi.

Salah satu hal yang dapat manajemen lakukan untuk dapat memotivasi karyawan adalah dengan memberikan imbalan atau gaji kepada karyawan. Sebagian besar alasan orang bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Dengan melihat tujuan karyawan bekerja, maka sangat mungkin memotivasi karyawan lewat sistem penggajian. Umumnya departemen kepegawaian (personalia) merancang dan mengadministrasikan gaji karyawan, sehingga perusahaan seharusnya mempunyai suatu sistem penggajian yang baik. Pengembangan sistem penggajian merupakan salah satu cara yang ditempuh dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan.

Untuk dapat mengendalikan gaji, umumnya perusahaan membutuhkan *controller*. Tugas *controller* sendiri adalah untuk melakukan pengendalian atas sistem yang telah ada di dalam perusahaan. *Controller* merupakan manajer eksekutif yang bertanggung jawab atas fungsi akuntansi. Pada umumnya, fungsi kontroler adalah memberi saran kepada manajemen tentang berbagai hal sehingga membantu manajemen dalam mengambil keputusan. *Controler* memiliki hubungan dengan

berbagai aspek perusahaan sehingga dapat memberi berbagai informasi yang digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan.

Hotel Santika, tempat penulis melakukan penelitian, merupakan salah satu hotel besar di Indonesia yang memiliki cabang di berbagai kota di Indonesia. Hotel ini berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen. Oleh karena itu, pihak manajemen hotel sangat memperhatikan kualitas dan kinerja dari karyawannya. Fungsi *controller* di Hotel Santika juga diperlukan dalam melakukan pengendalian gaji.

Berdasarkan hasil pra-survey yang dilakukan penulis, Hotel Santika terbuka bagi mahasiswa yang melakukan penelitian untuk kepentingan menyusun skripsi. Oleh karena itu, penulis memilih Hotel Santika sebagai tempat penelitian.

Berdasarkan pemikiran di atas, pengendalian gaji sangat diperlukan dalam usaha memotivasi karyawan agar kinerja karyawan dapat meningkat dan tujuan organisasi dapat tercapai, mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul: “Peranan *Controller* dalam Pengendalian Gaji untuk Mendukung Motivasi Karyawan di Hotel Santika Bandung (Studi Kasus pada Hotel Santika Bandung)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka masalah yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pengendalian gaji di Hotel Santika Bandung?
2. Bagaimana *controller* berperan dalam pengendalian gaji di Hotel Santika Bandung?
3. Sejauh mana pengendalian gaji mendukung motivasi karyawan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan pengendalian gaji di Hotel Santika Bandung.
2. Untuk mengetahui *controller* berperan dalam pengendalian gaji di Hotel Santika Bandung.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengendalian gaji mendukung motivasi karyawan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis ini, diharapkan dapat dirasakan kegunaannya baik bagi penulis maupun bagi perusahaan serta dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Kepustakaan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya perbendaharaan ilmu bisnis dan manajemen pada umumnya dan akuntansi pada khususnya.

2. Bagi Hotel

Membantu manajemen untuk mengetahui kepuasan karyawan akan cara penggajian yang dilakukan.

3. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk menempuh sidang sarjana. Dengan penelitian ini penulis dapat mengetahui masalah-masalah nyata yang terjadi di hotel terutama yang berkaitan dengan penggajian dan sumber daya manusia yang menjadi bahan perbandingan dengan teori-teori yang telah didapat selama berada di perkuliahan.