

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Bandung merupakan salah satu kota di Jawa Barat yang cukup diminati oleh sebagian besar masyarakat dari luar kota, khususnya pada saat akhir pekan maupun ketika liburan. Selain memiliki udara yang sejuk, kota Bandung juga dikenal sebagai kota hiburan, kota tujuan kuliner, serta kota tujuan belanja. Melihat kondisi kota Bandung tersebut, maka usaha perhotelan memiliki peluang dalam mengembangkan usahanya.

Hotel merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa. Di mana seperti halnya usaha lain yang bergerak di bidang jasa, hotel pun memerlukan sumber daya guna menunjang segala aktivitas yang ada. Kini di kota Bandung persaingan dalam usaha perhotelan bukanlah hal yang asing lagi. Hal tersebut dapat dilihat diantaranya selain hotel-hotel yang telah ada, banyak dibangun hotel-hotel baru. Oleh sebab itu, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat tersebut, pihak manajemen hotel perlu berusaha semaksimal mungkin dalam memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya, terutama dalam mengatur dan mengelola sumber daya manusianya.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang harus dimiliki dan diperhatikan oleh setiap perusahaan. Dimana sumber daya manusia merupakan aset utama perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas yang ada dalam sebuah perusahaan.

Karena walaupun sebuah perusahaan memiliki modal yang besar, teknologi yang canggih, keberhasilan suatu perusahaan tidak akan terlepas dari peran aktif karyawannya. Tetapi dalam kenyatannya, karyawan yang cakap, terampil, dan mampu, belum tentu menjamin produktivitas kerja yang baik. Oleh sebab itu, sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional. Selain itu, dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan pegawai atau karyawan bekerja secara produktif ( Mangkunegara, 2002: 1 ).

Setiap perusahaan, termasuk perusahaan jasa pasti mengharapkan karyawannya bekerja secara optimal. Dalam sebuah perusahaan, kinerja karyawan akan memberi kontribusi pada perusahaan berupa kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja, sikap kooperatif ( Mathis dan Jackson, 2002: 78 Terjemahan ).

Oleh sebab itu, pihak manajer atau pemimpin perusahaan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam mengelola kinerja karyawannya. Kinerja seorang karyawan akan sangat dipengaruhi oleh banyak hal, diantaranya termasuk keinginan karyawan itu sendiri untuk lebih berprestasi, lebih antusias dan lebih giat dalam bekerja. Karena dengan adanya keinginan yang tinggi dari karyawan itu sendiri untuk berprestasi, seorang karyawan dapat mencapai kinerja maksimal.

Keinginan seorang karyawan untuk berprestasi harus dikembangkan dari dalam diri sendiri, juga dari lingkungan kerja. Karena dengan adanya keinginan untuk berprestasi yang ditumbuhkan dari dalam diri sendiri akan membentuk suatu kekuatan yang mendorong karyawan dalam bekerja, dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang, maka pencapaian kinerja akan lebih mudah.

Hotel Cemerlang merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa. Hotel Cemerlang yang terletak di Jalan Pasirkaliki ini, memiliki letak yang cukup strategis bagi sebuah usaha perhotelan, karena lokasi Hotel Cemerlang dekat dengan pusat hiburan, pusat bisnis, serta pusat jajanan. Oleh sebab itu, Hotel Cemerlang memiliki peluang dalam mengembangkan usahanya, tetapi Hotel Cemerlang pun banyak mengalami tantangan dalam mengembangkan usahanya, diantaranya banyaknya persaingan yang muncul, baik dari hotel-hotel yang sudah ada, hotel yang baru dibangun, serta renovasi hotel-hotel yang telah ada. Agar dapat bersaing dengan hotel-hotel tersebut, Hotel Cemerlang harus meningkatkan kualitas pelayanannya pada para konsumen saat ini. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Cemerlang adalah antara lain dengan menyediakan fasilitas-fasilitas di tiap kamar berupa:

- *Private bath room with hot and cold water*
- *Individual AC Room*
- *International Buffet Breakfast*
- *52 Channels Cable TV*
- *Room Service*
- *Free pic up from Rilway station and airport*
- *Telephone PABX System*

( Sumber : Hotel Cemerlang )

Selain itu terdapat pula fasilitas penunjang seperti tempat karaoke, restoran, dan *meeting room*. Fasilitas- fasilitas tersebut disediakan oleh hotel untuk menambah kepuasan para konsumennya selama menginap di hotel.

Kualitas pelayanan yang diberikan tersebut akan sangat dipengaruhi oleh kinerja setiap karyawannya. Oleh sebab itu, pihak manajemen hotel perlu secara aktif memperhatikan kinerja karyawannya agar tidak menurun.

Setelah melakukan *interview* dengan pihak manajer Hotel Cemerlang, penulis mendapatkan informasi bahwa tingkat okupansi hotel tidak maksimum dari tahun ke tahun, dimana tingkat okupansi hanya berkisar antara 55% sampai dengan 60% pada waktu *weekday*, *weekend*, maupun *holiday*, padahal pihak hotel menargetkan tingkat okupansi hotel kurang lebih sebanyak 80% setahun.

Menurut pihak manajer hotel tingkat okupansi yang tidak sesuai target tersebut, kemungkinan disebabkan karena kurangnya kinerja karyawan hotel. Penurunan kinerja karyawan ini khususnya terjadi pada bagian staf dan operasional. Kinerja karyawan yang menurun ini menyebabkan pelayanan yang diberikan pun mengalami penurunan, penurunan kinerja karyawan ini disebabkan karena terjadi penurunan motivasi kerja para karyawannya.

Dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN STAF DAN OPERASIONAL DI HOTEL CEMERLANG BANDUNG”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari latar uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang diantaranya terdiri dari :

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan pada bagian staf dan operasional di Hotel Cemerlang Bandung ?
2. Bagaimana kinerja yang dihasilkan karyawan pada bagian staf dan operasional di Hotel Cemerlang Bandung ?
3. Bagaimana pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian staf dan operasional di Hotel Cemerlang Bandung ?

## **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang akan digunakan dalam membantu penyusunan tugas akhir (skripsi). Skripsi tersebut merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang sarjana Strata-1 / S-1 di Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja karyawan pada bagian staf dan operasional di Hotel Cemerlang Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja yang dihasilkan karyawan pada bagian staf dan operasional di Hotel Cemerlang Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian staf dan operasional di Hotel Cemerlang Bandung.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap dengan dilakukannya penelitian ini, dapat memberikan kegunaan baik secara praktis maupun secara teoritis yaitu bagi :

##### **1. Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai masalah motivasi kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

##### **2. Perusahaan**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberi masukan serta evaluasi bagi perusahaan di dalam meningkatkan motivasi kerja karyawannya, sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan.

##### **3. Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, informasi serta masukan bagi pihak-pihak lain yang selanjutnya akan meneliti mengenai topik yang sama yaitu mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

## **1.5. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis**

### **1.5.1. Kerangka Pemikiran**

#### **1.5.1.1. Motivasi Kerja**

Setiap perusahaan pasti mengharapkan para karyawannya bekerja secara maksimal. Tetapi agar diperoleh hasil kerja yang maksimal, seorang karyawan harus memiliki keinginan untuk bekerja dengan giat. Oleh sebab itu seorang manajer atau pemimpin perusahaan harus dapat memotivasi karyawannya , agar setiap karyawannya dapat termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi.

Motivasi dalam bekerja adalah sesuatu yang penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal ( Hasibuan, 2002: 141 ).

Menurut Hasibuan ( 2002: 146 ), tujuan motivasi antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

### 1.5.1.2. Kinerja Karyawan

Hasil yang diharapkan oleh setiap perusahaan dengan adanya peningkatan motivasi adalah meningkatnya pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawannya. Kinerja ( prestasi kerja ) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya ( Mangkunegara, 2002: 67 ).

Menurut Mathis dan Jackson (2002: 78 Terjemahan), kinerja karyawan akan mempengaruhi seberapa banyak karyawan tersebut memberi kontribusi kepada perusahaan, yang antara lain termasuk:

- Kuantitas *output*
- Kualitas *output*
- Jangka waktu *output*
- Kehadiran di tempat kerja
- Sikap kooperatif

Menurut Mangkunegara dalam buku yang berjudul *Sumber Daya Manusia Perusahaan* (2000: 67), faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi ( *motivation* ). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis, (1964:484) yang merumuskan bahwa :

- *Human Performance* = *Ability* + *Motivation*
- *Motivation* = *Attitude* + *Situation*
- *Ability* = *Knowledge* + *Skill*

#### a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan



potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (*tujuan kerja*).

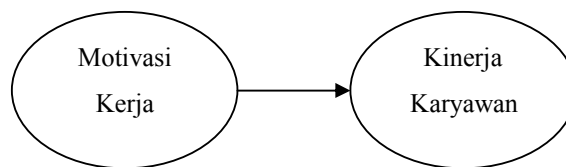
McClelland (1987) berpendapat bahwa "ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kinerja". Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri pegawai untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji. McClelland mengemukakan 6 karakteristik dari pegawai yang memiliki motif berprestasi tinggi, yaitu :

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi
2. Berani mengambil risiko
3. Memiliki tujuan yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya
5. Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkret dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan

Berdasarkan pendapat McClelland tersebut, pegawai akan mampu mencapai kinerja maksimal jika ia memiliki motif berprestasi tinggi. Motif berprestasi yang

perlu dimiliki oleh pegawai harus ditumbuhkan dari dalam diri sendiri selain dari lingkungan kerja. Hal ini karena motif berprestasi yang ditumbuhkan dari dalam diri sendiri akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang maka pencapaian kinerja akan lebih mudah.

*Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran*



### **1.5.2. Hipotesis**

Dari kerangka pemikiran di atas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

”Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada bagian staf dan operasional di Hotel Cemerlang Bandung”.

## **1.6. Metode dan Teknik Penelitian**

### **1.6.1. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk memberikan sebuah gambaran tentang perusahaan berdasarkan informasi yang diperoleh dari perusahaan yang bersangkutan, yang kemudian diolah dan dianalisis berkaitan dengan motivasi kerja dan kinerja karyawan.

### 1.6.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Riset Kepustakaan ( *Library Research* )

Riset kepustakaan merupakan suatu riset yang dilakukan peneliti dengan cara membaca, mencatat, mempelajari buku-buku, catatan kuliah, serta literatur-literatur untuk memperoleh landasan teori yang menyangkut dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.

#### 2. Riset Lapangan ( *Field Research* )

Riset lapangan merupakan suatu riset yang dilakukan peneliti dengan mengunjungi langsung perusahaan yang menjadi objek penelitian, di mana dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Hotel Cemerlang yang bertempat di Jalan Pasirkaliki no. 45 Bandung. Adapun studi lapangan yang dilakukan adalah melalui:

##### a. Wawancara ( *Interview* )

Wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak terkait guna memperoleh keterangan yang diperlukan berkaitan dengan motivasi kerja dan kinerja karyawan pada bagian staf dan operasional.

##### b. Kuesioner

Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang diperuntukkan bagi para karyawan pada bagian staf dan operasional di Hotel Cemerlang, yang bertujuan untuk memperoleh informasi berkenaan dengan masalah yang diteliti.

### 1.6.3. Teknik Pengolahan Data

Setelah mengumpulkan data, penulis mengolah dan menganalisis data yang ada menggunakan metode statistik, dengan menggunakan rumus analisis koefisien korelasi *Rank Spearman* yang diambil dari buku yang berjudul Pengantar Metode Statistik II oleh Dajan ( 1986: 350 ) dalam Lianawati (2003), yaitu sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2-1)}$$

Dimana:

$r_s$  = koefisien korelasi

$d_i$  = selisih rank x dan rank y yang berurutan

$n$  = banyaknya data

Apabila ditemukan angka yang sama, maka rumus korelasi yang digunakan adalah:

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_i^2}{2 \sqrt{\sum X^2 \sum Y^2}}$$

Sedangkan untuk mengetahui berapa besar variabel x mempengaruhi variabel y, maka perlu dihitung koefisien determinasinya dengan menggunakan rumus :

$$K_D = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

$K_D$  = Koefisien Determinasi

$r$  = Koefisien Korelasi

Dan uji hipotesis dengan cara :

- Menentukan t hitung

$$t = \frac{rs \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rs^2}}$$

- Menentukan t tabel, dengan taraf nyata  $\alpha$  sebesar 0,05 ( 5% )
- Membandingkan t hitung dengan t tabel

#### 1.6.4. Operasionalisasi Variabel

*Tabel 1.1. Operasionalisasi Variabel*

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Instrumen</b>	<b>Skala</b>
Motivasi Kerja ( X )	Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal (Hasibuan, 2002 : 141 ).	Peran pemimpin atau atasan, umpan balik, situasi kerja, pengembangan kemampuan dan keterampilan.	Kuesioner dengan pilihan jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Instrumen	Skala
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan 2001:34)	Kuantitas dan kualitas kerja, rasa tanggung jawab, kerja sama.	Kuesioner dengan pilihan jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju	Ordinal

### **1.7. Objek dan Waktu Penelitian**

Dalam memperoleh data yang dibutuhkan untuk penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian di Hotel Cemerlang yang terletak di Jalan Pasirkaliki no. 45 Bandung.

Penelitian ini dilakukan antara bulan September 2008 sampai dengan bulan Desember 2008.

### **1.8. Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis, teknik dan metode penelitian, objek dan lama penelitian, serta sistematika penelitian.

#### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan dan menjelaskan mengenai konsep dan teori yang relevan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu yang menyangkut motivasi kerja serta kinerja karyawan.

#### **BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Pada bab ini memuat data mengenai objek penelitian, yang diantaranya terdiri dari nama perusahaan, alamat perusahaan, sejarah perusahaan, struktur organisasi serta uraian masing-masing pekerjaannya. Selain itu, pada bab ini pula membahas mengenai metode penelitian yang didalamnya mencakup teknik pengumpulan data, serta pengolahan data.



#### **BAB IV. ANALISIS DATA**

Bab ini berisi pembahasan yang menjelaskan apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, di mana pembahasan dilakukan dengan menampilkan data yang telah diperoleh dari responden, yang kemudian dihitung dengan bantuan aplikasi program statistik dan kemudian dianalisis untuk mengetahui jawaban dari hipotesis.

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan penutup, di mana di dalamnya berisi kesimpulan yang diambil oleh peneliti mengenai masalah dan pemecahannya berkaitan dengan topik yang dibahas. Selain itu terdapat pula saran-saran yang perlu diberikan untuk mengembangkan penelitian ini menjadi lebih baik lagi.