

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional pada era globalisasi di abad ke-21 ini. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, produktivitas kerja karyawan sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik.

Globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri perhotelan berkembang dengan cepat. Industri perhotelan adalah salah satu industri yang memadukan produk dan layanan. Layanan yang dijual adalah keramahan dari setiap karyawan kepada setiap konsumen.

Produktivitas kerja merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan para konsumen hotel. Produktivitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan terhadap kepuasan yang mereka terima tersebut.

Hal ini dapat diimplementasikan interaksi antara karyawan dan pelanggan yang mencakup (a) ketepatan waktu, berkaitan dengan kecepatan memberikan tanggapan terhadap keperluan-keperluan pelanggan; (b) penampilan karyawan, berkaitan dengan kebersihan dan kecocokan dalam berpakaian; (c) kesopanan dan tanggapan terhadap keluhan, berkaitan dengan bantuan yang diberikan dalam menyelesaikan masalah-

masalah yang diajukan pelanggan (Gaspersz, 2003:130). Berarti produktivitas yang baik dilihat dari persepsi pelanggan bukan dari persepsi perusahaan.

Saat ini persaingan hotel sangat tinggi. Agar hotel dapat bertahan dan berkembang, pihak hotel harus proaktif dan memberikan jasa yang memuaskan kepada pelanggannya. Caranya adalah memahami apa yang menjadi keinginan pelanggan mengenai jasa di hotel serta menerapkannya sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan sehingga hotel akan mampu bertahan dan unggul dalam persaingan di era globalisasi saat ini.

Tetapi tidak jarang yang terjadi justru pelayanan para karyawan di hotel tidak seratus persen berjalan sesuai keinginan perusahaan maupun konsumen. Sehingga membuat konsumen memiliki persepsi yang tidak baik pada sebuah hotel tertentu.

Terdapat beberapa masalah pada produktivitas kerja di beberapa hotel bintang tiga di Kodya Bandung. Masalah tersebut antara lain adalah keterlambatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga membuat konsumen merasa kecewa, ada pula karyawan yang menunda-nunda pekerjaan yang ada sehingga ketika pekerjaan semakin banyak dan bertumpuk karyawan kewalahan dalam menyelesaikan pekerjaannya, beberapa karyawan ada yang menganggur dan mengisi waktu mereka dengan duduk-duduk dan mengobrol.

Oleh karena itu, dalam suatu manajemen diperlukan pengelolaan tenaga kerja yang baik. Dimana karyawan merupakan unsur yang sangat penting dalam setiap organisasi. Salah satu permasalahan penting bagi pimpinan dalam suatu organisasi ialah bagaimana memberikan motivasi kepada karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik.

Dalam hal ini, pimpinan dihadapkan pada suatu persoalan bagaimana dapat menciptakan situasi agar bawahan dapat memperoleh kepuasan secara individu dengan baik dan bagaimana cara memotivasi agar karyawan mau bekerja berdasarkan keinginan dan motivasi untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Menurut Berelson dan Steiner (1964:240) motivasi adalah suatu keadaan di dalam diri seseorang yang mendorong, mengaktifkan, atau menggerakkan dan mengarahkan atau menyalurkan perilaku ke arah tujuan. Dengan kata lain motivasi adalah istilah umum yang mencakup keseluruhan golongan dorongan, keinginan, kebutuhan, dan daya yang sejenis. Dalam memotivasi, pemimpin yang baik akan menghargai, membimbing dan melatih bawahan yang secara langsung bertanggung jawab kepadanya. Maka motivator adalah sesuatu yang mempengaruhi perilaku seorang individu (Koontz, 1993:634).

Selain itu dukungan dari lingkungan internal seperti keharmonisan dan keserasian antarkaryawan dalam suatu sistem kerja sangatlah penting untuk mendukung terciptanya suatu lingkungan kerja yang baik. Dengan adanya keserasian dan keharmonisan antar karyawan maka mereka dapat saling memotivasi agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Ada tiga elemen kunci dalam motivasi yaitu upaya, tujuan organisasi dan kebutuhan. Upaya merupakan ukuran yang terus-menerus. Bila seseorang termotivasi maka ia akan berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan, namun belum tentu upaya yang tinggi akan menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan keadaan yang terus-menerus dan kualitas dari upaya tersebut serta difokuskan pada tujuan organisasi.

Seorang karyawan akan bekerja dengan baik jika ada motivasi yang baik pula dari pemimpinnya. Sehingga karyawan akan terpacu untuk bekerja dan melakukan tujuan organisasi. Semakin karyawan termotivasi dalam bekerja, dan adanya kondisi yang tenang, akan memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas kerja karyawan yang baik.

Untuk dapat bersaing dengan sehat, maka pimpinan pada Hotel Santika di Bandung ini harus mampu memberikan motivasi dan mengelola setiap karyawannya dengan baik, terarah dan berkelanjutan. Dengan adanya perhatian dan motivasi kepada setiap karyawannya maka karyawan merasa diperhatikan dan akan termotivasi dalam bekerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Hotel Santika di Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana motivasi kerja pada Hotel Santika di Bandung.
- b. Bagaimana produktivitas karyawan Hotel Santika di Bandung.
- c. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Hotel Santika di Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Hotel Santika di Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan motivasi kerja yang diterapkan oleh Hotel Santika di Bandung.
- b. Untuk mengetahui peningkatan produktivitas kerja karyawan pada Hotel Santika di Bandung.
- c. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Hotel Santika di Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, penulis mengharapkan agar hasil penelitian ini dapat berguna:

- a. Bagi Akademis

Diharapkan dapat memperkaya konsep yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang terkait dengan pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Hotel Santika di Bandung.

b. Bagi Praktisi Bisnis

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang berarti bagi Hotel Santika di Bandung dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawannya, khususnya pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan.