

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

ada era globalisasi sekarang ini persaingan setiap Hotel semakin ketat dan kompleks, seluruh hotel terus melakukan inovasi dan usaha – usaha untuk menarik perhatian tamu. Sehingga setiap hotel di tuntut untuk memperbaiki hal – hal yang erhubungan dengan hotel itu sendiri agar dapat bertahan dan berkembang. Kunci keberhasilan memenangkan kompetisi antar hotel ini terletak pada sumber daya manusia karena sumber daya manusia adalah aset utama yang dimiliki oleh hotel. Istilah sumber daya manusia merujuk pada individu-individu yang ada dalam sebuah hotel. Arti penting sumber daya manusia bermuara dari satu realita bahwa individu yaitu manusia merupakan elemen yang paling utama karena selalu ada dalam suatu hotel. Kualitas sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi jalannya organisasi hotel karena merupakan penentu bagi keefektifan berjalannya kegiatan operasional di dalam hotel tersebut. Apabila individu dalam hotel yaitu sumber dayanya dapat berjalan efektif maka hotel akan berjalan efektif pula. Dengan kata lain kelangsungan hotel tergantung oleh kinerja karyawan.

Bidang pariwisata dalam beberapa dekade belakangan ini merupakan industri yang menjadi primadona dalam pengembangan ekonomi kreatif yang menjadi salah satu andalan bagi perekonomian Indonesia. Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki kekayaan alam yang luar biasa banyaknya, termasuk diantaranya berbagai tempat tujuan wisata yang sangat indah, beraneka ragam, dan bahkan eksotis, Indonesia menjadi kawasan wisata yang demikian besarnya untuk dikunjungi sebagai destinasi wisata, baik oleh turis domestik maupun mancanegara. Diantara yang menjadi destinasi wisata di Indonesia adalah Lampung. Lampung telah menjelma menjadi destinasi liburan banyak orang

karena pesona Lampung yang memiliki banyak pantai indah yang mengelilingi provinsi Lampung. Karena daya tariknya yang luar biasa, maka orang-orang dari berbagai daerah di Indonesia makin banyak yang berkunjung ke Lampung untuk menikmati keindahan alamnya.

Tingkat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat sehingga aktivitas suatu perusahaan harus diselaraskan dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Dalam aktivitas tersebut, perusahaan memerlukan sumber daya seperti bahan baku, modal dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia memegang peranan terpenting karena tanpa adanya hal tersebut maka kemajuan teknologi tidak akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap kemajuan sebuah perusahaan atau instansi. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana mengarahkan para pegawai agar mau bekerja dengan semaksimal mungkin. Berbagai isu mengenai karyawan layak mendapatkan perhatian bagi perusahaan karena karyawan merupakan sumber daya penting bagi kesuksesan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu Perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berkecakupan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga motivasi kerja karyawan meningkat. Sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu Perusahaan, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan Perusahaan. Saat ini banyaknya perusahaan-perusahaan baru yang bermunculan sehingga persaingan pun semakin ketat. Banyaknya perusahaan yang kalah dalam persaingan di karenakan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan, Kualitas pelayanan perusahaan retail ini ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan itu sendiri. Kualitas karyawan yang tinggi sangat dibutuhkan agar perusahaan dapat memperoleh keuntungan. Sumber daya manusia di dalam perusahaan memegang peranan penting dalam meningkatkan

Motivasi kerja perusahaan. Apabila tingkat kualitas sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan tinggi maka tingkat Motivasi kerja karyawan di perusahaan tersebut akan meningkat sebaliknya apabila tingkat kualitas dari sumber daya manusia rendah maka tingkat Motivasi kerja karyawan akan menurun.

Motivasi kerja karyawan tergantung pada kemauan dan juga keterbukaan karyawan itu sendiri dengan dirinya dan orang lain dalam melakukan pekerjaannya. Selanjutnya dia menyatakan adanya kemauan dan keterbukaan karyawan dalam menjalankan tugasnya, dapat meningkatkan motivasi kerjanya. Menurut Permatasari (2022) motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong orang lain untuk dapat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan fungsinya dalam organisasi. motivasi suatu perangsang keinginan, daya penggerak kemauan bekerja seseorang; secara motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Dengan semakin terkenalnya berbagai wilayah di Lampung sebagai tempat wisata, tentu saja berimbas pada tumbuhnya persaingan berbagai fasilitas pendukung pariwisata di Lampung seperti makin banyaknya hotel hotel yang tersedia di Lampung untuk mengakomodir kebutuhan untuk singgah sementara dan beristirahat sejenak di Lampung, maka disinilah ada hotel. Dari waktu ke waktu bahkan jumlah hotel di Lampung terus meningkat, ini menunjukkan bahwa banyaknya jumlah pengunjung ke Lampung berbanding lurus dengan pertambahan jumlah hotel di Lampung. Diantara banyaknya hotel di Lampung, berdasarkan pengkategorian tertentu ternyata variatif, ada hotel bintang 5, hotel bintang 4, hotel bintang 3.

Pada penelitian ini penulis memilih untuk melakukan penelitian pada Hotel Bukit Randu untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan di hotel tersebut. Hotel Bukit Randu beralamatkan di Jl. Kamboja No.1, Kb. Jeruk, Kec. Tanjungkarang Timur, Kota Bandar Lampung, Lampung 35121. Salah satu hotel bintang 4,

memiliki 122 kamar yang terdiri dari Executive Suite, Junior Suite, Deluxe, Superior dan Standar. Berikut ini data karyawan Hotel Bukit Randu pada tahun 2023.

Tabel 1.1
Data Karyawan Hotel Bukit Randu Tahun 2022

JABATAN	JUMLAH
Costumer Service	3
Guard of Guess	2
Marketing	3
House Keeping	15
Food and Beverage	12
JUMLAH	35

Sumber : Hotel Bukit Randu, Tahun 2023

Perusahaan ini memiliki permasalahan pada penurunan motivasi kerja karyawan, oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada penurunan motivasi kerja karyawan sehingga kecenderungan terjadinya penurunan motivasi kerja dapat ditekan. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kelautan di daerah Lampung. Data penilaian motivasi kerja Hotel Bukit Randu Bandar Lampung dapat menjadi tolak ukur motivasi kerja dari karyawan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung. Berikut Ini Tabel 1.1 Merupakan Data standar penilaian motivasi kerja karyawan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung.

Tabel 1.2**Penilaian Motivasi kerja Karyawan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung**

Kriteria Penilaian	Bobot Penilaian Perusahaan	Bobot Pencapaian 2022
1. Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Karyawan	100	78
2. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	100	75
3. Kedisiplinan dan Kehadiran	100	62
4. Kerja Sama	100	60
Total	100%	69%

Sumber: Hotel Bukit Randu Bandar Lampung, (2023)

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa penilaian motivasi kerja karyawan pada hotel bukit randu bandar lampung, terlihat bahwa pencapaian karyawan adalah 69% masih cukup jauh dari yang ditargetkan perusahaan yaitu 100%. Perusahaan perlu menindak lanjuti terkait permasalahan yang terjadi terhadap karyawan sehingga kecenderungan terhadap hasil kerja yang negative bisa ditekan.

Hasil dari penilaian motivasi kerja ini yang akan menjadi catatan tersendiri dalam memberikan penilaian terhadap motivasi kerja masing-masing karyawan dan pengukuran motivasi kerja dalam perusahaan adalah suatu sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi perkembangan dalam perusahaan. Semakin rendahnya motivasi kerja karyawan, akan berdampak negatif kepada perusahaan dan semakin menurunnya tingkat kepercayaan konsumen kepada perusahaan tersebut, tentunya hal ini akan merugikan perusahaan. Dalam rangka meningkatkan motivasi kerja karyawan sebuah organisasi, atasan seperti manajer dan supervisor haruslah memberikan perhatian yang lebih pada level motivasi dari bawahan-bawahannya. Para manajer memperhatikan apa keinginan dan kebutuhan karyawannya.

Berdasarkan penjelasan pihak Hotel Bukit Randu Bandar Lampung yaitu Supervisor mengenai belum maksimalnya motivasi kerja karyawan dikarenakan complain dari konsumen melalui kotak saran, kurang baik kerja sama antar divisi, kurang eratnya hubungan sesama karyawan, banyak karyawan yang istirahat melebihi jam kerja. Jika tidak diperhatikan maka akan berdampak kepada konsumen enggan lagi menggunakan jasa dari perusahaan hotel Bukit Randu Bandar Lampung.

Variabel yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah variabel insentif. Pemberian insentif diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan sehingga karyawan bergairah kerja dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan dengan menawarkan perangsang finansial dan melebihi upah dasar. Yang harus diperhatikan adalah pemberian insentif harus dilaksanakan tepat pada waktunya dan besarnya, agar dapat mendorong setiap karyawan untuk bekerja secara lebih baik dari keadaan sebelumnya dan meningkatkan produktivitasnya. Effendy (2019) menyatakan bahwa insentif adalah peningkatan gaji yang dihadiahkan kepada seorang karyawan pada satu waktu yang ditentukan dalam bentuk gaji pokok yang lebih tinggi, biasanya didasarkan secara eksklusif pada pencapaian individual.

Pemberian insentif merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Semangat tidaknya karyawan bisa juga disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima. Apabila karyawan tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja, maka karyawan tersebut cenderung malas bekerja dan tidak bersemangat sehingga produktivitas kerja kurang maksimal. Berikut ini table 1.3 Skema Insentif Karyawan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung

Tabel 1.3
Skema Insentif Karyawan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung

Keterangan	Kategori Target	Nominal Insentif
Absensi	100%	150,000/Karyawan
Pencapaian Hotel Melebihi Target Bulanan	820.000.000	150,000/Karyawan

Sumber: Hotel Bukit Randu Bandar Lampung, 2023

Berdasarkan tabel 1.3 skema insentif karyawan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung, Karyawan menjelaskan bahwa skema insentif yang diberikan kepada karyawan dinilai masih kecil sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan serta, sedangkan tuntutan pekerjaan untuk mencapai target akan bertambah pada setiap tahunnya dan pemberian insentif dirasakan kurang efektif untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, karena besaran nilai insentif karyawan yang melebihi target tidak jauh berbeda dengan karyawan yang mencapai target sesuai yang dengan yang ditentukan sulitnya promosi jabatan sehingga karyawan tidak bersemangat mengejar target. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem insentif skema insentif karyawan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung belum mampu mendorong Motivasi kerja karyawan.

Selain insentif, Faktor yang dapat mempengaruhi Motivasi kerja adalah Budaya Organisasi. Budaya organisasi atau juga dikenal dengan istilah budaya kerja merupakan nilai-nilai dominan yang disebar luaskan didalam organisasi dan diacu sebagai filosofi kerja karyawan. definisi budaya organisasi adalah sebagai nilai-nilai yang menjadi pedoman sumber daya manusia (Karyawan) untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi ke dalam perusahaan sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka harus bertindak atau berperilaku. Menurut Giantari (2017) Budaya organisasi merupakan nilai, anggapan, asumsi, sikap, dan norma perilaku yang telah melembaga, kemudian mewujud dalam penampilan, sikap, dan tindakan sehingga menjadi identitas dan organisasi tertentu.

Hotel Bukit Randu Bandar Lampung memiliki budaya organisasi yang diletakan hampir diseluruh sudut area kerja yaitu “Kerja Sama, Berkembang dan Hasil Sempurna”. Nilai Perusahaan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung fokus pada pengeralahan sumber daya manusia (Karyawan) dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dan efektivitas kinerja Hotel Bukit Randu Bandar Lampung sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara kepada HRD Hotel Bukit Randu Bandar Lampung penerapannya masih kurang baik dimana karyawan belum dapat menerapkan dengan baik. Kurangnya kerja sama sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan team, kurangnya tingkat ketelitian karyawan dalam mengerjakan tugas dan berdampak kepada penyelesaian pekerjaan menjadi tidak tepat waktu. Jika budaya organisasi yang ada di perusahaan tidak di jalankan dengan baik maka akan berdampak kepada rendahnya penilaian kinerja karyawan dikarnakan lemahnya penerapan Budaya Organisasi yang ada di perusahaan tidak di jalankan dengan aturan yang ada.

Budaya organisasi berfungsi sebagai pengikat seluruh komponen organisasi, menentukan identitas, suntikan energi, motivator, dan dapat dijadikan pedoman bagi anggota organisasi. Kinerja karyawan akan sangat baik jika penerapan budaya organisasi dilakukan sesuai dengan ketentuan perusahaan tempat karyawan berkerja, dengan begitu tujuan perusahaan akan mudah tercapai. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya dan kerja sama karyawannya. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Penerapan kecerdasan emosional dan budaya organisasi didalam suatu perusahaan sangat penting agar tercapainya kinerja karyawan yang baik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH INSENTIF DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA HOTEL BUKIT RANDU BANDAR LAMPUNG“**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian maka pokok permasalahan yang diangkat yaitu :

1. Apakah Terdapat Pengaruh Insentif terhadap Motivasi kerja Karyawan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung ?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi kerja Karyawan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung ?
3. Apakah Terdapat Pengaruh Insentif dan Budaya Organisasi terhadap Motivasi kerja Karyawan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini yaitu karyawan pada Hotel Bukit Randu Bandar Lampung yang berjumlah 35 Karyawan

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Insentif, Budaya Organisasi dan Motivasi kerja Karyawan

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan di Jl. Kamboja No.1, Kb. Jeruk, Kec. Tanjungkarang Timur, Kota Bandar Lampung, Lampung 3512

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan Maret 2023 sampai dengan Juli 2023.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Insentif, Budaya Organisasi, dan Motivasi kerja Karyawan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Insentif terhadap Motivasi kerja Karyawan pada Hotel Bukit Randu Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi kerja Karyawan pada Hotel Bukit Randu Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Insentif dan Budaya Organisasi terhadap Motivasi kerja Karyawan pada Hotel Bukit Randu Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian pengaruh Insentif Dan Budaya Organisasi dan terhadap Motivasi kerja Karyawan yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain:

1.5.1 Bagi Hotel Bukit Randu Bandar Lampung

Perusahaan dapat memperoleh sumbangan pemikiran tentang Peran Insentif Dan Budaya Organisasi dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung.

1.5.2 Bagi IIB Darmajaya

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Budaya

Organisasi dan Insentif terhadap motivasi kerja karyawan Hotel Bukit Randu Bandar Lampung. Dan menambah referensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB Darmajaya.

1.5.3 Bagi Peneliti Berikutnya

Di harapkan dapat menambah masukan atau informasi bagi penelitian sejenis berikutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua ini berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisis hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi penutup yang berisis kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau mempelajari atau memperjelas atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data-data tersebut dapat berbentuk gambar, tabel formulir, ataupun flowchart.