

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era zaman modern banyak pesaingan perusahaan berkembang dengan sangat cepat sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas perusahaan agar bisa bersaing dengan perusahaan lain. Organisasi perlu memperbaiki diri untuk memperoleh bertahan dalam persaingan tersebut, dan melakukan perubahan yang berguna untuk mengarah ke organisasi lebih efektif. Perusahaan harus memperahankan kinerja dari organisasi secara keseluruhan baik kinerja seorang ataupun kinerja berkelompok. Kondisi yang semakin kompetitif ini juga menimbulkan persaingan yang semakin ketat pada perusahaan, sehingga menuntut perusahaan harus mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dan kuatitas dalam bekerja. Cita – cita utama dari sebuah organisasi yaitu tercapainya tujuan organisasi, baik dari organisasi yang kecil, sedang, ataupun organisasi besar. Oleh karena itu pimpinan seharusnya mampu memahami dan memperhitungkan berapa besarnya faktor – faktor yang berpengaruh terhadap performa organisasi. Faktor – faktor itu sendiri terdiri dari modal, tenaga kerja, alat kerja, sumber daya informasi dan sumber daya fisik. Semua perusahaan pasti menginginkan hasil yang optimal dari tujuan organisasi mereka maka dari itu meningkatkan kinerja karyawan menjadi prioritas utama dari sebuah organisasi. Berbagai cara dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang sesuai dengan keinginan perusahaan sehingga dapat memberikan kepuasan perusahaan terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawannya.

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.

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 penambahan jumlah hotel di Lampung. Diantara banyaknya hotel di Lampung, berdasarkan pengkategorian tertentu ternyata variatif, ada hotel bintang 5, hotel bintang 4, hotel bintang 3.

Usaha meningkatkan kualitas tenaga kerja sangat perlu dilakukan agar sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan lebih berkualitas, dan agar terhindar dari pengeluaran biaya yang sia – sia untuk keperluan mulai dari rekrutmen hingga pelatihan. Sedikit uraian di atas menegaskan pentingnya pembentukan tenaga kerja berkualitas bagi performa suatu organisasi. Tetapi sayangnya salah satu permasalahan di Indonesia adalah rendahnya tenaga kerja yang berkualitas. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana mengarahkan para karyawan agar mau bekerja dengan semaksimal mungkin. Hal ini mengharuskan pemimpin perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong

kearah peningkatan kinerja karyawan. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya. Masalah tentang kinerja karyawan merupakan masalah yang perlu diperhatikan organisasi, karena kinerja karyawan akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas organisasi dalam menghadapi persaingan seiring perkembangan zaman. Oleh karena itu memiliki sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas sangat dibutuhkan agar tujuan organisasi dapat tercapai dan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik.

Dalam melaksanakan kerjanya, karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika.

Menurut Darma (2019) kinerja merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi ada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Lestary (2017) membuktikan kinerja 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 kinerjanya.

Dalam penelitian ini, penulis memilih Hotel Golden Tulip Springhill ialah salah satu Hotel Berbintang Empat yang berlokasi strategis di pusat Bandar Lampung yang beralamat di JL. Sumur Putri, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung, 35211. Hotel Golden Tulip Springhill memiliki total 168 kamar dan suite dengan pemandangan spektakuler ke kota, pegunungan dan samudra, merupakan tempat yang sempurna untuk bisnis dan liburan. Fasilitas hotel terhubung dengan Lifestyle Mal, Fitness Center, Ruang Meeting, Rooftop Lounge Dan Kolam Renang, Hunian Yang Luas, Modern Dan Mewah Di Superior, Tersedia Juga Kolam Renang. Fasilitas lainnya yaitu, Meeting Rooms, 24 jam Room Service, Akses Internet Berkecepatan Tinggi, Housekeeping, Laundry Service, Business Center, Keamanan 24 jam, dan Area Parkir Basement. Hotel Golden Tulip Springhill ini memiliki jumlah Karyawan sebanyak 50 Karyawan pada tahun 2021.

Hotel Golden Tulip Springhill memiliki permasalahan pada penurunan kinerja karyawan, oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada penurunan kinerja karyawan sehingga kecenderungan terjadinya penurunan kinerja dapat ditekan. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan di daerah Lampung, perusahaan ini memiliki visi yaitu terwujudnya kenyamanan konsumen dan pelayanan cepat dan sempurna bagi seluruh konsumen. Sangat diperlukan kinerja baik termasuk dukungan dari para karyawan, karena karyawan.

Tabel 1.1
Standar Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill

| No. | Penilaian % | Katagori |
|-----|-------------|-------------|
| 1 | 91-100 | Sangat Baik |
| 2 | 76-90 | Baik |
| 3 | 65-75 | Cukup |
| 4 | 51-64 | Kurang |
| 5 | <50 | Buruk |

Sumber : Hotel Golden Tulip Springhill.Tahun 2022

Tabel 1.1 merupakan standar penilaian kinerja karyawan yang di lakukan Hotel Golden Tulip Springhill untuk menilai kinerja yang dilakukan karyawan, faktor penilaian kinerja di Hotel Golden Tulip Springhill terdiri dari Kepuasan Pelanggan, Ketepatan Waktu Penyelesaian, Kehadiran, Kualitas Individu, Kemampuan Kerja Sama.

Hasil dari penilaian kinerja ini yang akan menjadi catatan tersendiri dalam memberikan penilaian terhadap kinerja masing-masing karyawan dan pengukuran kinerja dalam perusahaan adalah suatu sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi perkembangan dalam perusahaan. Sering kali terjadi permasalahan kinerja perusahaan yang menurun, hal tersebut menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius dari perusahaan, karena harus ada usaha dan peran perusahaan dan karyawan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kembali. Berikut ini tabel 1.2 mengenai penilaian kinerja karyawan Hotel Golden Tulip Springhill.

Tabel 1.2

Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill Tahun 2021

| Kriteria Penilaian | Bobot Penilaian Perusahaan (%) | Bobot Pencapaian 2020 (%) | Bobot Pencapaian 2021 (%) |
|---------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. Kepuasan Pelanggan | 100 | 98 | 71 |
| 2. Ketepatan Waktu Penyelesaian | 100 | 91 | 69 |
| 3. Kehadiran | 100 | 90 | 77 |
| 4. Kualitas Individu | 100 | 89 | 71 |
| 5. Kemampuan Kerja Sama | 100 | 99 | 60 |
| Total | 100 | 94 | 69 |

Sumber: Hotel Golden Tulip Springhill, (2022)

Semakin rendahnya kinerja karyawan, akan berdampak negatif kepada perusahaan dan semakin menurunnya tingkat kepercayaan konsumen kepada perusahaan tersebut, tentunya hal ini akan merugikan perusahaan. Dalam rangka meningkatkan kinerja 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 tabel 1.2 data tersebut menjelaskan bahwa kinerja karyawan Hotel Golden Tulip Springhill pada tahun 2020 masuk dalam kategori sangat baik dengan presentase 94% dan pada tahun 2021 masuk dalam kategori cukup dengan presentase 69%. Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan Hotel Golden Tulip Springhill dalam kategori cukup baik namun kurang maksimal, terlihat dari penilaian di tahun 2021 kinerja Hotel Golden Tulip Springhill mengalami penurunan penilaian yang cukup signifikan.

Berdasarkan penjelasan HRD Hotel Golden Tulip Springhill mengenai data diatas. HRD mengatakan penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan dikarenakan, karyawan mulai malas malasan dalam berkerja, kurang ramah dalam pelayanan dan sering datang terlambat dalam bekerja sehingga berdampak kepada banyak terjadinya komplain yang dilayangkan konsumen yang disebabkan karena keterlambatan dalam melakukan check in check out dan pembawaan barang ke kamar pelanggan, dan juga kurang baik kerja sama dan hubungan sesama karyawan, dan juga masih kurangnya wawasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.

Variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah variabel Motivasi Ekstrinsik. Menurut Waruwu (2017) seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor motivasional dan faktor hygiene. Faktor motivasional adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik sedangkan faktor hygiene adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik. Menurut Risqi (2016) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang yang dikenal dengan teori hygiene factor. Sedangkan menurut Sugiono (2019) menyatakan bahwa tingkat kemangkiran karyawan akan mengalami peningkatan pada perusahaan yang tidak memberikan motivasi ekstrinsik yang sepadan kepada karyawannya, misalnya dalam bentuk kondisi kerja, upah, tunjangan dan/atau jaminan keselamatan kerja yang memadai. Hal tersebut akan menyebabkan terjadinya penurunan kinerja karyawannya.

Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. Motivasi Ekstrinsik yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan

terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga hasil pekerjaan yang dicapai dapat meningkat. Untuk itulah dibutuhkan suatu dorongan dalam diri karyawan di dalam menyelenggarakan kegiatan di suatu perusahaan dorongan itulah yang disebut motivasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap karyawan Hotel Golden Tulip Springhill, mereka memiliki permasalahan terkait Motivasi Ekstrinsik, dimana uang lembur dan insentif yang diberikan perusahaan masih belum sesuai dengan waktu yang ditentukan, kurang apresiasi dari atasan jika melakukan tugas dengan baik seperti tidak pedulinya atas hasil kerja yang sudah dilakukan bawhaannya contohnya atasan tidak memberikan pujian kepada bawahan yang melakukan tugas dengan baik, akan tetapi jika mereka mengerjakan pekerjaan tidak sesuai dengan keinginan perusahaan mereka mendapatkan umpan balik yang disampaikan dengan cara yang kurang baik dari atasan tanpa mendapatkan solusi atas permasalahan tersebut sehingga membuat komunikasi karyawan dan atasan menjadi kurang baik, dan juga beberapa karyawan merasa kurang baiknya komunikasi sesama karyawan dikarenakan adanya senioritas yang dilakukan karyawan lama terhadap karyawan baru. Hal tersebut membuat banyak karyawan merasa motivasi yang diberikan atasan mereka kurang baik dan diduga menyebabkan menurunnya kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja yaitu Budaya Organisasi. Budaya organisasi adalah suatu karakteristik yang terdapat pada suatu perusahaan, dan di jadikan sebagai tuntuna perusahaan sehingga mampu membedakan dengan perusahaan lain. Menurut Armiaty (2018) menyatakan bahwa 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.

Hotel Golden Tulip Springhill memiliki budaya organisasi yaitu “Pelayanan Terbaik, Kerjasama Dan Disiplin”. Nilai Perusahaan Hotel Golden Tulip Springhill fokus dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan costumer Hotel Golden Tulip Springhill sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara Budaya Organisasi yang terjadi pada perusahaan Hotel Golden Tulip Springhill masih kurang baik, dimana karyawan belum dapat menerapkan dengan baik. Kurangnya kerja sama sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, kurangnya tingkat ketelitian karyawan dalam mengerjakan tugas dan berdampak kepada komplain yang dilayangkan costumer hotel. Jika budaya organisasi yang ada di perusahaan tidak di jalankan dengan baik maka akan berdampak kepada rendahnya penilaian kinerja karyawan dikarenakan 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.

Dalam Hal peningkatan Kinerja karyawan, maka perusahaan harus memperhatikan aspek penting seperti motivasi dan budaya organisasi. Jika kecerdasan emosional dan 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 **“MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL GOLDEN TULIP SPRINGHILL MELALUI MOTIVASI EKSTRINSIK DAN BUDAYA ORGANISASI“**

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana Motivasi Ekstrinsik Berpengaruh Dan Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill?
2. Bagaimana Budaya Organisasi Berpengaruh Dan Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill?
3. Bagaimana Motivasi Ekstrinsik dan Budaya Organisasi Berpengaruh Dan Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini yaitu pada Hotel Golden Tulip Springhill yang berjumlah 50 Karyawan.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Hotel Golden Tulip Springhill, yang beralamatkan di JL. Sumur Putri, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan Jalan JL. Sumur Putri, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu penelitian ini ditentukan sesuai kebutuhan peneliti yaitu dari bulan Maret sampai dengan Mei 2022.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Motivasi Ekstrinsik, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan Hotel Golden Tulip Springhill.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengkaji besarnya Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Golden Tulip Springhill.
2. Untuk mengkaji besarnya Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Golden Tulip Springhill.
3. Untuk mengkaji besarnya Pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Golden Tulip Springhill.

1.5 Manfaat Penelitian

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

1.5.1 Bagi Hotel Golden Tulip Springhill

Perusahaan dapat memperoleh sumbangan pemikiran tentang Peran Motivasi Ekstrinsik dan Budaya Organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan Hotel Golden Tulip Springhill

1.5.2 Bagi IIB Darmajaya

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan Hotel Golden Tulip Springhill. Dan menambah refrensi 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 penelitan, 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 orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan refrensi 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.