

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

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.

Sugiono (2019) 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. Hal ini mengharuskan pemimpin perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong kearah peningkatan kinerja karyawannya. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

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.

Semakin banyaknya hotel-hotel yang ada di Lampung, masing-masing hotel harus meningkatkan kinerja dan pelayanan karyawannya agar menjadi pilihan para pengunjung hotel tersebut. Khurosani (2018) Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja atau Prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Ariyanto (2020) Kinerja adalah hasil nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam organisasi. Kinerja merupakan implementasi dari perencanaan yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan.

Pada penelitian ini penulis memilih untuk melakukan penelitian pada Salah satu perusahaan yang sedang mengalami permasalahan Kinerja karyawan yaitu Hotel Lee Bandar jaya yang beralamatkan di Jl. Proklamator No. 184 Bandar Jaya Timur, Bandar Jaya Bar, Kec Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah, Lampung 3416. Hotel Lee Bandar jaya memiliki karyawan sebanyak 33 karyawan di masing-masing bagiannya.

**Tabel 1.1**  
**Standar Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya**

No	Penilaian (%)	Kategori
1	90 – 100	Sangat Baik
2	76 – 89	Baik
3	60 – 75	Cukup
4	40 – 59	Buruk

*Sumber : Manajemen Hotel Lee Bandar Jaya, Tahun 2022*

Berdasarkan Tabel 1.1 Mengenai Standar Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya. Merupakan standar penilaian yang dilakukan Hotel Lee Bandar Jaya untuk menilai kinerja yang dilakukan oleh karyawan, faktor penilaian kinerja di Hotel Lee Bandar Jaya yang terdiri dari Penyelesaian Pekerjaan, Pelayanan, Etika Kerja, Kerjasama, Pengetahuan Kerja, Kedisiplinan. Berikut ini Tabel 1.2 mengenai Penilaian Kinerja Hotel Lee Bandar Jaya.

**Tabel 1.2**  
**Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya 2021**

No	Faktor Penilaian Kinerja Karyawan	Hasil Penilaian	
		Bobot Penilaian Hotel (%)	Pencapaian Karyawan (%)
1.	<b>Penyelesaian Pekerjaan</b> : Selalu antusias untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu tanpa mengalami keterlambatan.	100%	77%
2.	<b>Pelayanan</b> : Melakukan pelayanan sebaik-baiknya dengan sangat memuaskan sesuai dengan standar perusahaan baik pelayanan internal maupun eksternal.	100%	62%
3.	<b>Etika Kerja</b> : Patuh terhadap SOP, dalam melaksanakan tugas bersikap selalu bersikap jujur dan memiliki sifat kepemilikan terhadap fasilitas kerja yang ada di hotel.	100%	60%

4.	<b>Kerjasama</b> : Selalu mampu bekerja sama dengan rekan kerja atasan maupun bawahan dan menghargai pendapat orang lain serta bersedia menerima keputusan yang diambil secara bersama.	100%	79%
5.	<b>Pengetahuan Kerja</b> : Mampu mencapai hasil kerja yang baik secara individu maupun tim serta tanggap dalam membantu sesama karyawan.	100%	61%
6.	<b>Kedisiplinan</b> : Catatan kehadiran yang baik selama periode rentan waktu pada tahun 2020	100%	75%
<b>JUMLAH</b>		<b>100%</b>	<b>69%</b>

Sumber : Manajemen Hotel Lee Bandar Jaya, Tahun 2022

Berdasarkan pada tabel 1.2 diatas menjelaskan tentang faktor penilaian terhadap karyawan yang ditentukan perusahaan dan pencapaian karyawan pada Hotel Lee Bandar Jaya, Dimana faktor penilaian kinerja di Hotel Lee Bandar Jaya yang terdiri dari masing-masing 100%. Sedangkan data yang dicapai oleh karyawan adalah 62% masuk dalam katagori “Cukup”, tentu saja hal tersebut menjadi permasalahan bagi Hotel Lee Bandar Jaya dikarenakan pencapaian karyawan masih sangat jauh dari target yang ditentukan perusahaan. Hal tersebut mengindikasikan adanya permasalahan dibagian kinerja karyawan Hotel Lee Bandar Jaya.

Wawancara yang dilakukan terhadap HRD terjadi permasalahan terkait kinerja karyawan yaitu tidak adanya tujuan atau minat karyawan dalam meningkatkan kinerja Hotel, terlihat dari banyak karyawan yang melanggar standar kerja dengan kurang baiknya karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan berdasarkan kuantitas yang di tetapkan perusahaan dan kurang merasa terdorong untuk berkerja semaksimal mungkin guna memajukan perusahaan terlihat dari sering terlambat datang kerja, malas-malasan dalam berkerja, kurangnya keinginan karyawan menjaga fasilitas hotel, kurang berkonsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan dan kurangnya kemampuan dalam melakukan pelayanan terhadap

konsumen hotel terlihat dari adanya komplain yang dilayangkan konsumen hotel karena pelayanan karyawan. Hal tersebut tentu sangat berdampak kepada menurunnya kinerja hotel dan loyalitas konsumen terhadap Hotel Lee Bandar Jaya, dan perusahaan harus menemukan permasalahan dan sesegera mungkin memperbaiki kinerja karyawannya untuk meningkatkan kembali kepercayaan konsumen terhadap Hotel Lee Bandar Jaya.

Sangat penting bagi sebuah Hotel untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya karena akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen Hotel tersebut. Ada beberapa Hotel yang tersebar dikota Bandar Lampung, salah satunya adalah Hotel Lee Bandar Jaya. Hotel Lee Bandar Jaya dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan melakukan beberapa kebijakan atau sistem yang diterapkan kepada karyawannya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pimpinan Hotel Lee Bandar Jaya. Peningkatan kinerja pegawai yang dilakukan oleh suatu perusahaan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pegawai dalam pelaksanaan tanggung jawab pekerjaannya, yang pada akhirnya akan menguntungkan bagi organisasi/perusahaan itu sendiri.

Faktor utama yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan adalah *Knowledge Sharing*. Azizi (2020) *Knowledge sharing* merupakan budaya interaksi sosial, yang melibatkan pertukaran pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan karyawan kepada seluruh organisasi. Kunci sukses dari manajemen pengetahuan adalah *knowledge sharing* dan Menurut Laili (2019) *Knowledge sharing* dianggap sebagai proses interaksi sosial antar individu, proses yang tidak dapat dilakukan hanya oleh satu individu. *Knowledge sharing* merupakan proses saat para individu saling menukarkan pengetahuan, baik pengetahuan tacit maupun pengetahuan eksplisit, untuk menghasilkan pengetahuan baru.

Berdasarkan wawancara terhadap karyawan Hotel Lee Bandar Jaya terkait permasalahan *Knowledge Sharing*. Ditemukan masalah seperti, karyawan yang lebih lama berkerja tidak memberi tahu cara berkerja yang efisien kepada karyawan yang baru masuk, karyawan tidak dapat menjaga emosinya ketika lelah berkerja berakibat terhadap memburuknya komunikasi sesama karyawan dan salah paham sesama karyawan, rendahnya rasa tolong menolong antar karyawan, kurangnya dukungan secara sukarela ketika sesama karyawan meminta pertukaran shift kerja, dan karyawan enggan untuk meringankan permasalahan karyawan lain.

Selain dari *Knowledge Sharing* yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah Motivasi Ekstrinsik. Saputra (2020) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang muncul karena pengaruh dari luar individu, dapat berupa ajakan, suruhan, paksaan dari orang lain yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan. 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*.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan, Hotel Lee Bandar Jaya Memiliki permasalahan terkait Motivasi Ekstrinsik, gaji yang diterima karyawan belum sesuai dengan UMK Lampung Tengah tahun 2021, dan juga uang insentif lembur yang diberikan perusahaan sering terjadi keterlambatan dalam pembayarannya, 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.

**Table 1.3**

**Gaji Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya Tahun 2021**

Gaji Karyawan	UMK Lampung Tengah
Rp. 2.000.000	Rp. 2.460.000

*Sumber : Hotel Lee Bandar Jaya Tahun, 2022*

Tabel 1.3 Menjelaskan Gaji karyawan Hotel Lee Bandar Jaya, data tersebut menunjukkan bahwa Gaji yang diterima oleh karyawan masih dibawah UMK yang berlaku di Lampung Tengah.

**Table 1.4**

**Insentif Lembur Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya Tahun 2021**

Target Jam Lembur	Insentif
1 – 3 Jam	40.000
3 – 6 Jam	70.000
6 – 9 Jam	100.000

*Sumber : Hotel Lee Bandar Jaya Tahun, 2022*

Tabel 1.4 menjelaskan terkait Insentif Lembur yang diterima karyawan Hotel Lee Bandar Jaya. Data tersebut menunjukkan bahwa insentif lembur yang diterima setelah memenuhi target yang ditetapkan perusahaan masih sangat kecil dari perkiraan karyawan. Hal tersebut membuat karyawan merasakan ketidakpuasan dalam berkerja dan sangat berpengaruh kepada kinerja karyawan itu sendiri.

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 atau jaminan keselamatan kerja yang memadai. Hal tersebut akan menyebabkan terjadinya penurunan kinerja karyawan. Karyawan

yang memiliki Motivasi Ekstrinsik 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 latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING* DAN MOTIVASI EKSTRINSIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL LEE BANDAR JAYA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain meliputi:

1. Apakah *Knowledge Sharing* Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya?
2. Apakah Motivasi Ekstrinsik Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya?
3. Apakah *Knowledge Sharing* dan Motivasi Ekstrinsik Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah Hotel Lee Bandar Jaya



### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian dilaksanakan di Jl. Proklamator No 184 Bandar Jaya Timur, Bandar Jaya, kec. Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah, Lampung 3416

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan November 2021 sampai dengan Februari 2022.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah ilmu manajemen sumber daya manusia, yang meliputi *Knowledge Sharing*, Motivasi Ekstrinsik Dan Kinerja Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu

1. Untuk Mengetahui Pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh *Knowledge Sharing* dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Sumber Daya Manusia

### **1.5.2 Bagi IIB Darmajaya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

### 1.5.3 Bagi Perusahaan

Memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan *Knowledge Sharing*, Motivasi Ekstrinsik untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya.

## 1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab 1 menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan kedalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II menguraikan Tinjauan Pustaka dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang di teliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III mencakup metode penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sample, variable penelitian, definisi operasional variable, uji persyaratan instrument, metode analisis data, teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab IV hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada BAB II dan III.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab V berisikan mengenai kesimpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada BAB IV.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN LAMPIRAN**