

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan karena karyawan memainkan peran vital dalam membantu perusahaan mencapai tujuan bisnisnya. Karyawan yang terampil, terlatih dan berkinerja baik dapat meningkatkan produktivitas perusahaan dan meningkatkan efisiensi dalam proses bisnis. Selain itu, karyawan juga dapat membantu mengembangkan budaya perusahaan yang positif dan menciptakan lingkungan yang adil dan merata bagi semua orang, yang dapat meningkatkan kepuasan karyawan dan memotivasi mereka untuk bekerja lebih keras.

Setiap perusahaan memiliki keinginan dalam sumber daya manusia yang baik dan mampu bersaing secara global. Kinerja karyawan yang baik akan tercipta dengan adanya hubungan kerja yang harmonis dan suasana kerja yang menyenangkan. Faktor yang mempengaruhi kinerja yang baik menurut Handoko dalam Yuningsih *et al* (2020:48) yaitu: (1) Motivasi, (2) Kepuasan kerja, (3) Tingkat Stres, (4) Kondisi, (5) Sistem Kompensasi, dan (6) Desain Pekerjaan.

Menurut Hasibuan dalam Putra (2018:2) Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seorang agar mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Menurut Romansyah dkk dalam Adriansyah (2022:459) motivasi adalah suatu kekuatan potensial yang ada pada dalam diri seorang manusia, yang dapat pula dikembangkan sendiri atau dikembangkan. Menurut Ali *et al* dalam Kurniawan (2021:459) motivasi merupakan sebuah prosedur dimana organisasi harus memotivasi karyawannya dalam bentuk, bonus, penghargaan, dan beberapa insentif lain untuk mencapai tujuan organisasi.

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan di dalam sebuah organisasi. Motivasi kerja dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan komitmen karyawan terhadap pekerjaan mereka, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada kinerja dan produktivitas secara

keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memperhatikan dan meningkatkan motivasi kerja karyawan mereka agar mencapai tujuan yang diinginkan.

Motivasi kerja seringkali menjadi masalah di banyak organisasi. Karyawan yang merasa tidak termotivasi cenderung memiliki kinerja yang rendah, kurang produktif, dan kurang bersemangat dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini dapat berdampak negatif pada kinerja organisasi secara keseluruhan, termasuk penurunan kepuasan pelanggan, penurunan pendapatan, dan berkurangnya reputasi perusahaan. Masalah motivasi kerja juga berkaitan dengan tantangan – tantangan yang dihadapi oleh organisasi modern dalam memotivasi karyawan mereka, seperti perubahan gaya kepemimpinan, pengaruh teknologi, dan pengembangan tenaga kerja. Oleh karena itu, studi tentang motivasi kerja terus berkembang dan menjadi fokus perhatian setiap organisasi dalam upaya peningkatan kinerja dan produktivitas mereka.

Menurut Tumilar dalam Kurniawan (2021:460) disiplin merupakan salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karena tanpa adanya kedisiplinan maka segala kegiatan yang dilakukan akan membawa hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Menurut Nitisemita dalam Siswanto (2019:78), kedisiplinan merupakan hal yang memiliki fungsi yang penting dalam sumber daya manusia, karena semakin baik disiplin karyawan maka semakin tinggi pula kinerja yang dicapai. Disiplin kerja adalah faktor penting bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan, serta kontribusi pada kesuksesan perusahaan secara keseluruhan. Beberapa alasan mengapa penting disiplin kerja bagi perusahaan yaitu meningkatkan produktivitas, meningkatkan kualitas pekerjaan, meningkatkan kepatuhan, meningkatkan kepercayaan dan mengurangi biaya.

Disiplin kerja dianggap penting bagi perusahaan, namun ada beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kedisiplinan karyawan. Salah satu kendala utama dalam kurangnya sistem penghargaan dan hukuman yang jelas. Ketika karyawan tidak tahu apa yang diharapkan dari mereka dan konsekuensi dari perilaku mereka, sehingga tidak terdorong untuk mematuhi aturan atau melaksanakan tugas dengan baik

Kendala lain adalah kurangnya transparansi dan komunikasi yang baik antara manajemen dan karyawan. Karyawan yang merasa tidak dihargai atau tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan cenderung kurang termotivasi dan kurang peduli

dengan disiplin kerja. Selain itu, ketidakadilan dalam perlakuan dan kesempatan dapat mempengaruhi kedisiplinan.

Sektor perhotelan merupakan sektor bisnis yang berkembang pesat dan sangat penting bagi industri pariwisata. Secara umum, sektor perhotelan terdiri dari berbagai jenis akomodasi, mulai dari hotel bintang lima hingga penginapan *budget*. Hotel bintang lima biasanya menawarkan fasilitas lengkap yang mencakup berbagai fasilitas seperti Spa, kolam renang, restoran, pusat kebugaran dan ruang pertemuan untuk acara bisnis.

Hotel bintang empat dan tiga biasanya menawarkan fasilitas yang lebih terbatas, namun tetap memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada tamu. Sedangkan penginapan *budget* seperti hostel, motel dan apartemen harian yang menawarkan akomodasi yang lebih terjangkau namun masih memberikan layanan yang memadai. Semua hal tetap mengacu kepada kualitas pelayanan yang tinggi sesuai dengan kapasitas hotel masing – masing.

Sektor perhotelan merupakan industri yang sangat kompetitif dan kompleks dalam banyak tantangan. Tantangan tersebut mencakup persaingan yang ketat antara hotel – hotel yang ada, perubahan tren dan preferensi tamu, serta masalah regulasi dan keamanan. Oleh karena itu, manajemen hotel harus dapat menghadapi tantangan ini dengan baik dan memastikan bahwa hotel mereka dapat beroperasi secara efektif dan efisien.

Salah satu aspek penting dalam manajemen hotel adalah manajemen sumber daya manusia. Dalam bisnis jasa perhotelan, karyawan merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia sangat penting untuk memastikan bahwa karyawan siap memberikan layanan yang terbaik kepada tamu sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu dan meningkatkan reputasi hotel.

Manajemen sumber daya manusia di sektor perhotelan meliputi berbagai hal, seperti perekrutan karyawan yang tepat, pelatihan dan pengembangan karyawan, manajemen kinerja, penggajian dan tunjangan, serta manajemen hubungan kerja karyawan. Semua hal ini sangat penting bagi hotel karena karyawan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan tamu dan reputasi hotel di mata publik. Dengan

manajemen sumber daya manusia yang baik, hotel dapat memastikan bahwa karyawan mereka siap untuk memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan kepuasan tamu serta reputasi hotel. Selain itu, manajemen sumber daya manusia yang baik juga dapat membantu hotel mempertahankan karyawan yang berkualitas dan mengurangi biaya operasional yang berkaitan dengan rekrutmen dan pelatihan karyawan baru.

Sofyan Hotel adalah hotel syariah yang menjalankan bisnis perhotelan, restoran dan *coffee shop* yang berdiri sejak 1968. Sofyan Hotel berada pada Jl. Raya Menteng No. 9 Jakarta pusat. Jumlah karyawan sebanyak 74, dimana 35 karyawan *back office* dan 39 karyawan operasional. Sebagai perusahaan yang berbasis layanan, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor penting yang sangat mempengaruhi kesuksesan bisnis perusahaan. Namun pada kenyataannya, Sofyan Hotel mengalami beberapa permasalahan terkait kinerja karyawan yang perlu diatasi.

Salah satu permasalahan yang dihadapi oleh Sofyan Hotel adalah rendahnya motivasi karyawan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kurangnya kreativitas dan kurangnya semangat dalam bekerja yang dirasakan oleh karyawan di perusahaan. Beberapa faktor yang menjadi penyebab rendahnya motivasi karyawan antara lain kurangnya penghargaan dan pengakuan terhadap kinerja karyawan, tidak adanya rasa aman dalam bekerja, serta rekan kerja yang kurang mendukung. Akibatnya, kinerja karyawan secara keseluruhan terpengaruh dan dapat menurunkan produktivitas serta efisiensi dalam bekerja.

Sofyan Hotel juga menghadapi permasalahan mengenai disiplin kerja karyawan. Dari data yang penulis terima dari perusahaan mengenai keterlambatan kehadiran karyawan di Sofyan Hotel sebagai berikut.

Tabel 1.1 Persentase Keterlambatan Kedatangan Karyawan bulan Februari

Dept	Karyawan	Hari Kerja	Total	Keterlambatan	Persentase
HRD	4	20	80	15	19%
Acct	5	20	100	45	45%
IT	4	20	80	20	25%
Marketing	7	20	140	15	11%
Sekretaris	2	20	40	17	43%
BD	1	20	20	5	25%
Finance	10	20	200	66	33%

Head	2	20	40	3	8%
Rata - Rata Keterlambatan					26%

Sumber : HRD Sofyan Hotel

Jam masuk kerja yang ditetapkan oleh perusahaan adalah pukul 09.00 WIB, dengan keterlambatan yang ditoleransi oleh perusahaan adalah 15 menit. Pada tabel 1.1 menunjukkan rata – rata keterlambatan kehadiran karyawan adalah 26%. Standar yang ditetapkan perusahaan perihal keterlambatan kedatangan karyawan adalah 15% dari total hari kerja dan total kehadiran karyawan perbulan dari 35 karyawan (3 keterlambatan), dari rata – rata persentase keterlambatan karyawan sangat jauh dari standar yang ditetapkan perusahaan.

Tingkat keterlambatan yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara negatif. Ketika karyawan terlambat datang ke tempat kerja, hal tersebut dapat mengurangi efisiensi kerja mereka dan menurunkan motivasi untuk bekerja. Selain itu, keterlambatan dapat meningkatkan tingkat absen dan menimbulkan ketegangan di antara rekan kerja. Semua hal tersebut dapat mempengaruhi produktivitas dan kinerja karyawan secara keseluruhan, sehingga penting bagi manajemen untuk memastikan bahwa karyawan datang tepat waktu dan melaksanakan tugas mereka secara efektif dan efisien.

Selain rendahnya motivasi dan disiplin kerja, Sofyan hotel juga mengalami permasalahan terkait kurang kondusifnya lingkungan kerja di dalam perusahaan. Beberapa karyawan merasa bahwa lingkungan kerja di perusahaan tidak terasa nyaman dan tidak mendukung produktivitas kerja. beberapa faktor yang menjadi penyebab kurang kondusifnya lingkungan kerja diantaranya kurangnya fasilitas dan sarana yang memadai, kurangnya dan kurangnya komunikasi yang efektif di antara karyawan.

Terakhir, kinerja karyawan Sofyan Hotel yang secara keseluruhan belum dikatakan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator kinerja yang tidak mencapai target yang telah ditentukan. Beberapa faktor yang menjadi penyebab kurangnya kinerja karyawan antara lain rendahnya motivasi karyawan, kurang kondusifnya lingkungan kerja serta kurangnya disiplin karyawan dalam mematuhi aturan dan prosedur perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap beberapa faktor tersebut agar kinerja karyawan dapat ditingkatkan dan mencapai target yang diharapkan.

Dari data di atas, terlihat bahwa motivasi, disiplin, dan lingkungan kerja merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian mendalam untuk memahami bagaimana variabel – variabel tersebut mempengaruhi kinerja karyawan.. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, perusahaan dapat membangun strategi manajemen yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan dengan lebih baik.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah yang muncul sebagai berikut:

1. Rendahnya motivasi karyawan dilihat dari tingkat kurangnya kreativitas, dan kurang bersemangat dalam bekerja yang disebabkan oleh beberapa faktor termasuk kurangnya penghargaan, tidak adanya rasa aman, rekan kerja yang kurang mendukung. Hal ini mempengaruhi kinerja karyawan secara utuh.
2. Kurangnya disiplin karyawan dalam mematuhi aturan dan prosedur perusahaan yang cenderung mengalami masalah dalam menyelesaikan tugas mereka dengan baik dalam mencapai target kinerja.
3. Kurang kondusifnya lingkungan kerja di Sofyan Hotel Jakarta yang kurang terasa nyaman.
4. Kinerja karyawan Sofyan Hotel Jakarta yang secara keseluruhan dapat dikatakan belum sesuai dengan yang diharapkan

1.3. Batasan Masalah

Hasil identifikasi di Sofyan Hotel Jakarta menunjukkan ditemukannya beberapa masalah dan salah satunya adalah kinerja karyawan yang tidak optimal seperti terlambatnya pengumpulan laporan pekerjaan, sering terjadi kesalahan dalam pekerjaan, tidak efektif dan efisiennya karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Untuk menghindari penyebaran masalah yang lebih besar, penulis membatasi masalah yang akan diteliti agar lebih terperinci dan jelas. Dengan demikian, penyelesaian masalah dapat lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian

hanya pada Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja karyawan divisi *back office* Sofyan Hotel Jakarta.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Sofyan Hotel Jakarta.
2. Apakah secara parsial disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Sofyan Hotel Jakarta.
3. Apakah secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Sofyan Hotel Jakarta.
4. Apakah secara simultan motivasi, disiplin, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Sofyan Hotel Jakarta.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui secara parsial motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Sofyan Hotel Jakarta.
2. Untuk mengetahui secara parsial disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Sofyan Hotel Jakarta.
3. Untuk mengetahui secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Sofyan Hotel Jakarta.
4. Untuk mengetahui secara simultan motivasi, disiplin, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Sofyan Hotel Jakarta.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat untuk beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi peneliti

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan referensi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan menentukan kebijakan secara tepat guna mencapai tujuan kerja Sofyan Hotel Jakarta.

3. Pihak lain

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami proposal ini, maka dibuatlah sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yang tersusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai landasan teori dari motivasi kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja. Pada bab ini juga menjelaskan kerangka pemikiran, penelitian – penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.