

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap perusahaan pasti memiliki karyawan yang ingin perusahaannya berkembang dan dapat bersaing serta dapat mengikuti perkembangan zaman. Dengan adanya perkembangan maka perusahaan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Pengembangan kinerja karyawan di dalam perusahaan yaitu salah satu tindakan yang dapat digunakan untuk mengakomodasi pertumbuhan anggotanya dengan lebih baik. Oleh karena itu, maka diperlukan evaluasi dalam kinerja atau biasa disebut penilaian kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan yaitu proses evaluasi kinerja terhadap tingkat kecakapan karyawan dalam melakukan pekerjaannya berdasarkan indikator yang perusahaan tentukan.

Setiap karyawan memiliki kinerja yang berbeda-beda, sedangkan perusahaan membutuhkan karyawan yang berprestasi dan dapat menguasai bidang pekerjaan yang telah ditentukan oleh perusahaan dalam perkembangan yang kompetitif. Keterlibatan karyawan di dalam perusahaan menjadi faktor pendukung keberhasilan suatu organisasi perusahaan, karena dapat menciptakan ide dan inovasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan adanya keterlibatan tersebut akan menentukan kualitas Sumber Daya Manusia di dalam perusahaan. Dengan adanya hal tersebut maka akan menghasilkan kinerja karyawan yang efektif dan efisien sehingga terjadi peningkatan produktivitas kinerja.

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif, maka perusahaan membutuhkan Sumber Daya Manusia yang efektif dan efisien serta responsif terhadap perubahan. Oleh karena itu, dalam upaya menghasilkan Sumber Daya Manusia yang efektif dan efisien maka perusahaan perlu melakukan perencanaan yang tepat sehingga dapat tercapainya visi dan misi perusahaan. Salah satu perusahaan yang perlu merencanakan Sumber Daya Manusia dalam bidang pramugolf adalah Klub Golf Bogor Raya.

Adapun salah satu karyawan yang paling berpengaruh dalam tingginya jumlah pengunjung *golfer* di Klub Golf Bogor Raya yaitu pramugolf. Pramugolf memiliki peranan yang sangat penting dalam berlangsungnya setiap permainan golf. Karena pramugolf akan memandu dalam mengarahkan *golfer* selama permainan berlangsung.

Selain itu pramugolf juga berperan dalam penentuan skor *golfer*. Tidak hanya itu, pramugolf juga akan membantu dalam membantu dan memandu *golfer* serta harus memiliki kemampuan dalam mengukur jarak dan mengarahkan bola golf ke dalam *green hole* dan memilihkan stik golf sesuai dengan jarak bola dengan *hole*.

Turunnya jumlah *golfer* dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu, kurangnya pemahaman pramugolf dalam penguasaan peraturan permainan golf dan kurangnya komunikasi dengan *golfer* sehingga bisa terjadi *miscomucation*. Selain itu banyak pramugolf yang kurang disiplin dalam menjaga kebersihan lapangan. Hal tersebut merupakan masalah karena akan menghambat kinerja pramugolf selama dilapangan. Hal tersebut merupakan indikasi adanya ketidakpuasan pelayanan terhadap customer atau *golfer* yang berpotensi merugikan perusahaan dan mengganggu kinerja perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam jangka waktu beberapa bulan terakhir, peminat olahraga golf di Klub Golf Bogor Raya mengalami penurunan sebagaimana terlihat dalam tabel 1.1 dibawah ini.

**Tabel 1.1. Jumlah Pengunjung *golfer*
Klub Golf Bogor Raya**

No	Bulan	Jumlah Golfer
1	Januari 2023	4.716
2	Februari 2023	4.323
3	Maret 2023	3.803
4	April 2023	3.245
5	Mei 2023	3.708
6	Juni 2023	3.275
7	Juli 2023	4.323
8	Agustus 2023	4.709
9	September 2023	4.394
10	Oktober 2023	4.323
11	November 2023	4.710
12	Desember 2023	5.765

Sumber: Data Primer Klub Golf Bogor Raya 2023

Dari tabel 1.1 di atas terlihat bahwa jumlah *golfer* sempat mengalami peningkatan pada bulan Agustus 2023 sebanyak 4.609 orang dan pengunjung *golfer* terus melonjak naik, puncaknya di bulan Desember 2023 sebanyak 5.765 orang. Dan pengunjung paling sedikit di bulan Mei 2023 sebanyak 2.708 orang.

Tabel 1.2. Perbandingan Jumlah *Golfer* dengan Pramugolf Klub Golf Bogor Raya

Tahun	Jumlah Golfer/Bulan	Jumlah Pramugolf/Bulan	Jumlah Perbandingan
2023	4.716	270	2:1
2023	4.323	270	2:1
2023	3.803	265	2:1
2023	3.245	270	2:1
2023	3.708	270	2:1
2023	3.275	268	2:1

Sumber: Data Primer Klub Golf Bogor Raya Tahun 2023

Dari tabel 1.2 di atas terlihat bahwa jumlah *golfer* dengan jumlah pramugolf memiliki perbandingan 2:1 dimana beban kerja pramugolf yang di jalankan cukup berat. Terlebih apabila ada *event tournament* yang memiliki pengunjung *golfer* yang ramai hingga mencapai 160 orang pengunjung pagi dan pada siang hari bisa mencapai 130 orang dan *event tournament anniversary* Klub Golf Bogor Raya yang rutin diadakan satu tahun sekali yang memiliki jumlah pengunjung *golfer* lebih ramai. Maka dari hal tersebut beban kerja pramugolf cukup berat dimana satu pramugolf bisa melayani dua *golfer* dalam satu hari kerja yaitu diwaktu pagi dan siang hari.

Tabel 1.3 Jumlah Rata-Rata Pramugolf Klub Golf Bogor Raya Pada Tahun 2023

No	Bulan	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1	Januari	278	260	270	260	270	270
2	Februari	278	260	260	270	270	270
3	Maret	260	260	260	260	270	265
4	April	260	260	250	260	253	270
5	Mei	260	270	250	260	263	270
6	Juni	257	270	250	260	255	268
7	Juli	257	270	260	260	263	270
8	Agustus	257	270	260	260	263	270
9	September	270	270	260	260	260	265
10	Oktober	270	260	260	257	260	270
11	November	260	260	260	257	260	270
12	Desember	260	260	260	250	270	267
Jumlah Pramugolf/tahun		3167	3170	3100	3114	3157	3225
Jumlah Pramugolf/bulan		264	264	258	260	263	270

Sumber: Klub Golf Bogor Raya

Dari tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa jumlah untuk rata-rata pramugolf setiap bulannya yaitu berjumlah 264 dan jumlah paling tinggi yaitu pada tahun 2023 berjumlah 270 pramugolf.

Istilah pramugolf sama dengan *caddy* berasal dari bahasa Skotlandia, *caddie* yang kemungkinan diambil dari bahasa Perancis *le cadet* yang berarti anak lelaki, atau anak paling kecil dalam keluarga. Sebagai tangan kanan pegolf ketika bermain di lapangan, pramugolf juga harus bisa membaca situasi lapangan seperti keadaan cuaca hingga arah angin.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa rekan kerja pramugolf, perihal banyaknya sering tidak masuk tanpa alasan yang kurang jelas (*Alpa*) dan seringkali pramugolf yang terlambat serta beralasan sakit diantaranya tingginya beban dan tanggung jawab yang dipikul pramugolf. Belum lagi kesalahan mencatat skor bisa mendatangkan sanksi, yaitu komplain dari player. Namun, tugas berat itu tidak seimbang dengan penghasilan resmi dari perusahaan.

Sistem pengawasan yang tidak efisien dari pihak manajemen pun menimbulkan ketidaktenangan bagi pramugolf selama bekerja karena ada saja oknum *golfer* yang seringkali menggoda pramugolf maupun *golfer* yang memiliki sifat tempramen, sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman bagi pramugolf selama bekerja di lapangan. Mengingat pentingnya proses perencanaan dan pengembangan kebutuhan Sumber Daya Manusia untuk meminimalisir kesenjangan dan keefektifan perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Sumber Daya Manusia pada Klub Golf Bogor Raya yang terletak di Perumahan Klub Golf Estate Bogor Raya. Dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Lingkungan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pramugolf Klub Golf Bogor Raya”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka beberapa identifikasi masalah dalam Sumber Daya Manusia pada pramugolf Klub Golf Bogor Raya yaitu:

1. Motivasi kerja terhadap penghargaan *“caddy of the month”*.
2. Masih ada saja pramugolf yang sering datang terlambat.
3. Kurangnya disiplin pramugolf terhadap absensi izin bekerja.

4. Adanya ketimpangan jumlah *customer golfer* dengan jumlah pramugolf.
5. Kurangnya komunikasi *golfer* dengan pramugolf sehingga mengakibatkan terjadinya *miscommunication*.
6. Kurangnya motivasi kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja pramugolf.
7. Beratnya beban kerja pramugolf selama bekerja di lapangan.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada pada divisi *Golf Operation* yaitu pramugolf pada Klub Golf Bogor Raya menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah hanya pada motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Adapun penelitian ini dilakukan di Klub Golf Bogor Raya.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah secara parsial motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Klub Golf Bogor Raya?
2. Apakah secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Klub Golf Bogor Raya?
3. Apakah secara parsial disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Klub Golf Bogor Raya?
4. Apakah secara simultan motivasi, lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Klub Golf Bogor Raya?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah secara parsial motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Klub Golf Bogor Raya.
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Klub Golf Bogor Raya.
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Klub Golf Bogor Raya.

4. Untuk mengetahui apakah secara simultan motivasi, lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Klub Golf Bogor Raya.

1.6. Manfaat Penelitian

Selaras dengan tujuan penelitian ini maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan Sumber Daya Manusia secara mendalam.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi Klub Golf Bogor Raya untuk mengetahui pentingnya motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja sehingga dapat mendorong semangat kinerja karyawan terkhusus pramugolf.
3. Bagi pembaca, penelitian dapat memberikan informasi mengenai dunia golf dan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang Sumber Daya Manusia yang ditinjau dari beberapa aspek.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, fokus penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

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 DAN PEMBAHASAN

Bab ini tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

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

DAFTAR PUSTAKA

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