

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kinerja di era yang diliputi oleh persaingan yang semakin ketat bukan hanya produksi dan pemasaran yang merupakan hal terpenting bagi suatu perusahaan, akan tetapi sumber daya manusia juga merupakan suatu hal yang penting harus diperhatikan secara ketat oleh setiap organisasi. Setiap perusahaan yang memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang baik akan berhasil menguasai dalam pangsa pasar yang dibidiknya.

Beberapa waktu lalu Gallup Worldwide (sebuah lembaga riset internasional) melakukan survei tentang motivasi karyawan terhadap 73 ribu responden dari 141 negara di dunia, termasuk Indonesia. [Hasil riset Gallup](#) itu menunjukkan hanya 8% karyawan di Indonesia yang benar-benar memiliki level *engagement* yang tinggi, komitmen dan motivasi kuat dengan pekerjaannya. Sisanya atau 92% hanya melakukan rutinitas secara berulang yakni : berangkat, tugas selesai, pulang, lalu terima gaji di akhir bulan. Di dunia hasilnya juga relatif sama, hanya sekitar 13% yang punya *high engagement level* dengan pekerjaannya.

Pegawai merupakan aset utama organisasi dan mempunyai peran yang strategis di dalam organisasi yaitu sebagai pemikir, perencana dan pengendalian aktivitas organisasi. Demi tercapainya tujuan organisasi motivasi untuk bekerja lebih rajin, sehingga kinerja mereka akan dapat lebih

ditingkatkan. Dengan motivasi kerja yang tinggi, pegawai akan bekerja lebih giat di dalam melaksanakan pekerjaannya. Tetapi dengan motivasi kerja yang rendah pegawai tidak mempunyai semangat bekerja, mudah menyerah, dan kesulitan di dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Generasi milenial memberikan pengaruh yang besar pada lingkungan kerja masa kini. Dalam beberapa tahun mendatang, jumlah generasi milenial yang masuk dalam angkatan kerja semakin bertambah. Karakter generasi milenial mendapat pujian sekaligus kritik dari generasi-generasi sebelumnya. Mereka dipandang sangat akrab dengan teknologi dan menginginkan lingkungan kerja yang dinamis. Sebenarnya, lingkungan kerja seperti apa yang benar-benar diinginkan oleh generasi "zaman now". berikut ini beberapa gambarannya:

1. Fleksibel

Generasi milenial senang apabila lingkungan kerja mereka lebih fleksibel, memberikan kesempatan kerja yang lebih besar, jadwal yang fleksibel, dan periode cuti dan libur yang cukup.

2. Distribusi tanggung jawab

Dibandingkan memiliki divisi karyawan yang lebih ketat, generasi saat ini tidak sungkan dengan adanya sesuatu yang bisa diprediksi atau yang dapat diramalkan dan saling silang dalam pekerjaan.

### 3. Respon cepat

Generasi milenial memprioritaskan kecepatan, apakah dalam hal mengadopsi standar dan kebijakan baru, maupun kecepatan dalam menangani masalah.

### 4. Otonomi

Para karyawan yang merupakan generasi milenial menginginkan kebebasan untuk bekerja dengan ritme dan gaya yang sesuai dengan mereka.

### 5. Formalitas

Mereka juga menginginkan struktur formal yang terbatas dalam bekerja. Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Selain itu, organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan, dalam hal ini diperlukan adanya peran organisasi dalam meningkatkan motivasi dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif guna mendorong terciptanya sikap dan tindakan yang profesional dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing.

Kinerja sumber daya manusia harus mampu mendukung pelaksanaan strategi perusahaan agar tercapai secara optimal. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013:67). Kinerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan sangat mempengaruhi efektivitas kinerja perusahaan. Kinerja individu (*individual performance*) dengan kinerja organisasi (*corporate performance*) memiliki hubungan yang erat. Kinerja individu yang tinggi akan sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan perkataan lain apabila kinerja individu karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan juga akan baik.

Pengelolaan untuk mencapai kinerja karyawan yang sangat tinggi terutama untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain faktor motivasi kerja, lingkungan kerja tempat pegawai tersebut bekerja juga tidak kalah pentingnya di dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dimana lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaan sehari-harinya yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugasnya. Maka dari itu organisasi harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti penerangan, suhu, udara, kebisingan, penggunaan warna, ruang gerak, keamanan, dan kebersihan. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga pegawai memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja pegawai.

Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja individu karyawannya. Banyak cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja individu karyawan misalnya melalui pendidikan,

pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Keberhasilan perusahaan tidak hanya dapat dicapai dengan menerapkan strategi bisnis tetapi harus didukung sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Jadi sumber daya manusia juga dianggap sebagai suatu kekuatan yang kompleks dimana kinerja karyawan memberikan dampak kepada perusahaan secara langsung. Apabila sumber daya manusia di dalam perusahaan dapat mencapai tujuan maka dapat dikatakan bahwa perusahaan tersebut memiliki daya kekuatan untuk berkompetisi dengan perusahaan pesaing.

Hotel Ratu Mayang Garden adalah salah satu hotel di kota Pekanbaru yang dijadikan penelitian. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis, diperoleh bahwa kinerja karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru saat ini dapat dikatakan rendah. Hal ini didukung dengan tingkat absensi karyawan yang semakin menurun tiap bulannya seperti yang ditunjukkan pada tabel absensi karyawan berikut ini :

Tabel 1. Tingkat Absensi Karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru (6 bulan terakhir)

| Bulan         | Absensi |      |                  | Jumlah |
|---------------|---------|------|------------------|--------|
|               | Cuti    | Izin | Tanpa Keterangan |        |
| Januari 2018  | 2       | 4    | 1                | 7      |
| Februari 2018 | 4       | 2    | 1                | 7      |
| Maret 2018    | 3       | 3    | 2                | 8      |
| April 2018    | 3       | 3    | 3                | 9      |
| Mei 2018      | 4       | 3    | 4                | 11     |
| Juni 2018     | 6       | 3    | 3                | 12     |

Sumber: Data sekunder perusahaan (2018)

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa ternyata dalam 6 bulan terakhir ini semakin banyak karyawan yang tingkat absensi meningkat. Dari yang awalnya hanya 7 orang pada bulan Januari 2018 meningkat menjadi 12 orang pada bulan Juni 2018. Setelah dilakukan observasi dan wawancara terhadap salah seorang karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru diketahui bahwa, kenaikan jumlah kemangkiran karyawan disebabkan oleh kurangnya motivasi kerja, lingkungan kerja yang bermasalah, kurangnya gaji, hubungan antar karyawan yang kurang baik, kejenuhan terhadap pekerjaan, dan supervisi yang kurang baik. Akan tetapi yang paling berpengaruh terhadap kemangkiran adalah motivasi dan lingkungan kerja.

Berdasarkan informasi tersebut, kemudian penulis menarik kesimpulan bahwa ternyata yang mempengaruhi kinerja karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru adalah motivasi dan lingkungan kerja. Permasalahan yang telah diuraikan di atas dirasa dapat mempengaruhi kinerja karyawan Hotel. Untuk itu perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan motivasi dan lingkungan kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru belum terpenuhi secara menyeluruh.
2. Motivasi karyawan Hotel Ratu Mayang Garden relatif rendah.
3. Keadaan lingkungan kerja yang belum kondusif antar karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.
4. Adanya hubungan yang kurang baik antar karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru baik antara pimpinan dan bawahan ataupun antar bagian.
5. Karyawan merasa tugas kerja yang dikerjakan dianggap kurang menarik.
6. Kurangnya perhatian pimpinan terhadap karyawan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.
7. Gaji yang didapatkan oleh karyawan Hotel Ratu Mayang Pekanbaru dirasa masih kurang dan belum mampu memenuhi kebutuhan hidupnya dan keluarganya.
8. Organisasi dan manajemen Hotel Ratu Mayang Pekanbaru dirasa kurang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, untuk meningkatkan kinerja kepada karyawan.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan pada penelitian ini dibatasi untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas. Penulis membatasi masalah penelitian pada pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

### **D. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh motivasi ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru?
3. Bagaimana pengaruh motivasi ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ), terhadap kinerja karyawan (Y) pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan antara lain:

1. Untuk perusahaan : untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, dan motivasi terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.
2. Untuk STIE Binaniaga : menambah daftar pustaka dan menambah pengetahuan dalam bidang Sumber Daya Manusia.
3. Pembaca : sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut di masa mendatang mengenai motivasi, Sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut di masa mendatang mengenai lingkungan kerja, dan untuk melakukan penelitian lebih lanjut di masa mendatang mengenai kinerja karyawan begitu juga pembaca dapat menambah pemahaman pengetahuan dalam hal memaksimalkan sumber daya manusia yang ada di perusahaan untuk pencapaian tujuan perusahaan.

## **G. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II STUDI PUSTAKA**

Bab ini mengemukakan teori yang berkaitan dengan masalah manajemen sumber daya manusia yang diangkat dari berbagai literatur : motivasi yang mempengaruhi kinerja karyawan, lingkungan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis terhadap penelitian yang dilakukan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan, jenis data yang digunakan, variabel-variabel penelitian serta metode analisis data yang dipakai dalam penelitian tersebut.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan pembahasan dari hasil data-data yang diperoleh dari perusahaan yang penulis teliti berdasarkan landasan teori yang telah penulis sajikan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini penulis menarik beberapa kesimpulan dari permasalahan yang ada pada perusahaan yang penulis teliti, dari kesimpulan yang diperoleh penulis mencoba memberikan saran-saran yang mungkin dapat membantu dan memecahkan permasalahan yang ada pada perusahaan yang penulis teliti.