

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pekerjaan seorang manajer di tempat kerjanya adalah melakukan penyeliaan terhadap para karyawannya dengan intensif. Tujuannya, agar karyawan bekerja dan berkinerja sesuai standar yang sudah ditentukan. Untuk itu manajer harus mampu memotivasi mereka. Namun itu mudah diucapkan, sulit diterapkan. Motivasi sebagai teori merupakan hal yang tidak sederhana untuk dipraktekkan karena ia menyangkut beragam disiplin ilmu.

Motivasi diibaratkan sebagai jantungnya manajemen karyawan. Motivasi merupakan dorongan yang membuat karyawan melakukan sesuatu dengan cara dan untuk mencapai tujuan tertentu. Tidak ada keberhasilan mengerjakan sesuatu, seperti mengelola karyawan, tanpa adanya motivasi baik dari karyawan maupun manajernya. Manajer membutuhkan keterampilan untuk memahami dan menciptakan kondisi dimana semua anggota tim dapat termotivasi. Ini menjadi tantangan besar karena tiap karyawan memiliki perbedaan karakteristik dan respon pada kondisi yang berbeda.

Sementara, kondisi itu sendiri termasuk dalam jenis masalah yang berubah-ubah sepanjang waktu. Semua itu menjadi prasyarat mencapai motivasi karyawan yang efektif yang didukung lingkungan manajemen, suasana komunikasi, dan kepemimpinan yang nyaman. Sebaliknya, karyawan yang tidak memiliki motivasi

dicirikan antara lain oleh sering stress, sakit fisik, malas berkerja, kualitas kerja rendah, komunikasi personal yang kurang, dan masa bodoh dengan tugas pekerjaannya.

Apa motif seorang karyawan mau bekerja? Ya, harus dipahami bahwa semua karena memiliki keinginan dan kepentingan. Manajer sendiri siap bekerja karena memiliki beberapa keinginan : untuk mengabdikan sesuai dengan ajaran agama yaitu ibadah dan mendapatkan pahala, keinginan untuk hidup sejahtera, keinginan untuk mencapai posisi tertentu, kekuasaan, dan keinginan untuk pengakuan status sosial. Sementara karyawan disamping berkeinginan untuk mengaktualisasi diri tentunya juga untuk meningkatkan kesejahteraan dirinya dan keluarganya. Seorang karyawan yang termotivasi biasanya bersifat energik dan semangat dalam mengerjakan sesuatu secara konsisten dan aktif mencari peran dan tanggung jawab yang lebih besar.

Beberapa karyawan boleh jadi tidak merasa takut kalau dihadapkan pada tantangan bahkan justru termotivasi untuk mengatasinya. Seorang atau beberapa karyawan dalam tim yang motivasinya tinggi dapat membangkitkan semangat rekan-rekan lainnya dan membawanya kearah prestasi yang semakin tinggi. Dan biasanya mereka ini adalah orang-orang yang memiliki motivasi sekaligus juga memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dan luwes dalam pergaulan.

Sebaliknya para karyawan yang motivasinya kurang akan sering menampilkan rasa tidak senang akan tugas-tugas dan tujuannya serta cenderung masa bodoh. Akibatnya, kinerja mereka menjadi buruk dan sering melepaskan tanggung jawabnya, Mereka umumnya datang terlambat atau tidak masuk kerja. Kecerdasan

komunikasinya relative sangat rendah dan cenderung suka memprovokasi rekan-rekan kerjanya. Mereka kerap mengeluh dan membesar-besarkan masalah yang sebenarnya kecil. Sebagai konsekuensinya karyawan tersebut akan sulit mengatasi perubahan-perubahan yang terjadi.

Kemerosotan motivasi bagai suatu infeksi yang sulit untuk disembuhkan. Nah, disinilah pihak manajer harus memiliki daya tangkap dan kepekaan tinggi terhadap karyawan seperti itu. Ajaklah mereka mengobrol diri dari hati ke hati. Perdalam apa saja faktor yang menyebabkan motivasi kerjanya rendah.

Apakah dengan adanya faktor-faktor motifasi kerja tersebut kinerja karyawan akan meningkat atau sebaliknya, motivasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang.

Kinerja tidak timbul dengan mudah, tetapi kinerja karyawan tersebut timbul secara intern dalam pribadi manusia itu sendiri dan secara ekstern dengan memberikan stimulasi seperti komunikasi, pengendalian, motivasi dan kepemimpinan. Secara intern, kinerja bisa ditingkatkan melalui pendidikan, pengalaman, dan pembelajaran. Secara ekstern dapat ditingkatkan dengan memberikan stimulus berupa motivasi kepada aspek-aspek yang menyebabkan seseorang itu tidak mampu atau kinerjanya rendah.

Sama halnya dengan karyawan yang bekerja di Hotel Grand Quality, kinerja mereka akan lebih baik jika memiliki motivasi yang tinggi. Kinerja dapat diukur dari motivasi karyawannya dalam bekerja, Jika mereka termotivasi akan berdampak pada peningkatan kinerja sebaliknya jika mereka tidak termotivasi akan berdampak pada

penurunan kinerja, dan hal ini akan menghambat pelaksanaan tugas-tugas yang ada. Bisa jadi dapat menurunkan image dari Hotel Grand Quality, karena jika mereka tidak bersifat ramah maka tidak menghilangkan kemungkinan, pelanggan akan enggan untuk singgah ataupun memakai fasilitas yang ada di Hotel Grand Quality sendiri. Kinerja karyawan banyak dipengaruhi oleh perhatian manajemen terhadap kebutuhan karyawan, salah satu diantaranya adalah dengan diperolehnya posisi pekerjaan yang sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya.

Kemampuan manajer Hotel Grand Quality untuk memotivasi, mempengaruhi, mengarahkan, dan berkomunikasi pada bawahannya akan menentukan efektivitas bekerja. Seorang karyawan mungkin menjalankan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan baik, dan mungkin pula tidak. Kalau bawahan telah menjalankan tugas yang diberikan kepadanya dengan baik, itu adalah yang kita inginkan. Tetapi kalau tugas yang dibebankan tidak bisa terlaksana dengan baik, maka kita perlu mengetahui sebab-sebabnya. Mungkin ia memang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan, tetapi mungkin juga ia tidak mempunyai motivasi untuk bekerja dengan baik.

Menjadi salah satu tugas dari seorang pimpinan untuk bisa memberikan motivasi kepada bawahannya agar bisa bekerja dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Untuk itulah dalam penelitian ini, penulis tertarik untuk mengetahui bahwa Faktor-Faktor Motivasi Mempunyai Pengaruh Terhadap Kinerja Yang Dipersepsikan Karyawan Departement *Front Office* Di Hotel Grand Quality Yogyakarta?

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibicarakan dan diteliti ini sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja yang dipersepsikan karyawan departement *Front Office* di Hotel Grand Quality Yogyakarta?
2. Apakah faktor-faktor motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja yang dipersepsikan karyawan departement *Front Office* di Hotel Grand Quality Yogyakarta?

## C. Batasan Masalah

Untuk menyederhanakan permasalahan agar nantinya pembahasan masalah mengarah pada tujuan yang akan dicapai, maka pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Faktor-Faktor Motivasi Kerja

Menurut Teori Maslow's need Hierarchy, faktor-faktor motivasi kerja yakni mencakup Physiological, Safety & Security, Belongingness, Social, & Love, Esteem, dan yang terakhir Self Actualization (Handoko, 1984:256).

- a. *Physiological Needs*, yakni kebutuhan keberadaan serupa dengan kebutuhan fisik atau kebutuhan untuk bisa mempertahankan hidup.
- b. *Safety & Security Needs*, yakni kebutuhan yang diperoleh untuk adanya keamanan dan kenyamanan.

- c. *Belongingness, Social, & Love Needs*, semua orang itu mempunyai kebutuhan social untuk bisa berinteraksi dengan orang lain.
- d. *Esteem Needs*, kebutuhan yang dapat berupa penghargaan, dimana seseorang itu bisa merasa bahwa dia dibutuhkan.
- e. *Self Actualization Needs*, yaitu kebutuhan untuk dapat mengembangkan potensi, keterampilan dan kemampuan secara maksimal.

## 2. Kinerja

Penilaian kinerja juga dilakukan oleh karyawan sendiri. Kinerja kerja (performance) juga lazim dikatakan prestasi kerja. Prestasi kerja (Handoko, 1997:135) adalah proses dimana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawannya. Faktor-faktor kinerja menurut (Bittle, 1994:223) mencakup mutu pekerjaan, kuantitas pekerjaan, keandalan, sikap, inisiatif, kerumahtanggaan, kehadiran dan potensi pertumbuhan kemajuan. Faktor-faktor yang digunakan dalam meneliti kinerja karyawan relative berbeda antara bagian yang satu dengan yang lain. Penelitian ini menggunakan faktor-faktor kinerja sebagai berikut : mutu pekerjaan, keandalan, sikap, inisiatif, kerumahtanggaan, kehadiran dan potensi pertumbuhan.

### **D. Tujuan Penelitian**

Pada dasarnya setiap aktivitas yang dilaksanakan mempunyai tujuan. Pencapaian tujuan yang ditetapkan merupakan titik tolak dalam melakukan setiap kegiatan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah faktor-faktor motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja yang dipersepsikan karyawan departement *Front Office* di Hotel Grand Quality Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apakah faktor-faktor motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja yang dipersepsikan karyawan departement *Front Office* di Hotel Grand Quality Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan evaluasi yang melatarbelakangi faktor-faktor motivasi kerja terhadap kinerja yang dipersepsikan karyawan nya berguna bagi Grand Quality Hotel Yogyakarta. Selain itu juga untuk memberikan sumbangan ide kepada pihak manajemen dalam mengambil keputusan / kebijaksanaan yang berhubungan dengan pekerjaan sehingga dapat dihasilkan kinerja karyawan yang baik.

2. Bagi Penulis

Untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan dapat menambah pengetahuan serta mengungkapkan pengaruh faktor-faktor motivasi kerja terhadap kinerja yang dipersepsikan karyawan pada Hotel Grand Quality Yogyakarta.

### 3. Bagi Pihak Lain

Untuk menambah bahan bacaan yang bermanfaat dan sebagai bahan pertimbangan seta perbandingan dalam kondisi riil di dunia kerja terutama yang menyangkut masalah tenaga kerja yaitu dalam bidang Manajemen Sumber daya manusia.

## F. Sistematika Penulisan

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan dibahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat uraian tentang dasar-dasar teori yang mendukung penelitian ini terhadap masalah yang terdapat dalam penelitian ini yakni terkait dengan faktor-faktor motivasi kerja dan kinerja karyawan, serta kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian. .

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menyajikan gambaran umum perusahaan secara umum. Selain itu juga menyajikan tempat dan waktu penelitian, identifikasi variabel, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, penyusunan kuesioner, metode pengukuran data, teknik pengujian instrumen, dan metode analisis data.

#### **BAB IV : ANALISIS DATA**

Bab ini berisi tentang uraian jawaban dari masalah yang diajukan dengan bantuan teknik yang telah diterapkan secara statistik dari data yang telah dikumpulkan dalam penelitian.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat suatu kesimpulan yang akan diperoleh dari hasil analisis data dan saran yang diharapkan dapat berguna dalam mengambil keputusan pada Hotel Grand Quality Yogyakarta.

