

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan organisasi yang ideal, dan perlu mendapat perhatian dan pengkajian yang lebih dalam. Karena bagaimanapun juga manusialah yang akhirnya menentukan dan memprediksikan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijaksanaan, strategi, maupun langkah-langkah kegiatan yang akan dilaksanakan dalam suatu organisasi atau perusahaan (Dessler, 2021).

Kinerja anggota perusahaan menjadi hal penting bagi sebuah perusahaan dalam menciptakan kelangsungan hidup sebuah perusahaan apapun bentuk usaha atau organisasinya (Wibowo, 2017). Menurut Isniar (2009) “kinerja adalah hasil dari pekerjaan seorang karyawan yang memberikan hasil baik atau buruk, apakah sesuai dengan standar atau tidak dan memberikan kemajuan bagi perusahaan”. Menurut A.Rizaldi (2021) kinerja adalah suatu hasil dimana orang, sumber-sumber yang ada di lingkungan kerja tertentu secara bersama membawa hasil akhir yang didasarkan tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. U.Narimawati *et.al* (2022) berpendapat bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai pegawai baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam mencapai visi dan misi dan tujuan organisasi dengan kemampuan menyelesaikan masalah sesuai dengan waktu yang ditentukan dan tidak melanggar hukum. Sedangkan

L.Wulantika (2018) berpendapat bahwa kinerja pegawai merupakan salah satu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur, mengevaluasi kemampuan pegawai menjalankan tugasnya dan memiliki kewajiban kepada organisasi tempat mereka bernaung.

Manusia merupakan sumber daya yang tidak dapat diperbaharui dan digantikan secara sempurna oleh mesin dan alat-alat lain. Sumber daya manusia merupakan kekayaan organisasi yang paling berharga dan sangat mempengaruhi sumber daya lain serta hasil dari organisasi.

Masalah-masalah sumber daya manusia secara historis dapat ditinjau dari perkembangannya sejak dulu. Bahkan masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi, sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan peri kehidupan manusia dan masyarakat yang telah menimbulkan berbagai konsepsi tentang sumber daya manusia dan statusnya dalam masyarakat dimana organisasi itu berada. Setiap orang yang bekerja harus dinilai dan dievaluasi untuk mengetahui apakah si pekerja sudah melaksanakan tugas sesuai yang ditargetkan atau tidak. harus dinilai dan dievaluasi untuk mengetahui apakah si pekerja sudah melaksanakan tugas sesuai yang ditargetkan atau tidak. Sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan yang penting dalam suatu perusahaan. SDM yang baik sangat menentukan kinerja karyawan dan kemajuan perusahaan. Hal ini dikarenakan SDM merupakan salah satu faktor dalam mencapai suatu tujuan yang hendak diperoleh dari perusahaan yang didukung dengan kemajuan teknologi. Dalam kegiatan perusahaan SDM memegang peranan penting untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh

perusahaan. Salah satu bentuk nyata dalam mendorong kemampuan kerja yang baik adalah dengan memberikan pekerjaan yang disesuaikan dengan kemampuan seseorang karyawan. Hal ini tentu akan meningkatkan kualitas pelayanan (Sellang et al., 2019).

Perusahaan yang memberikan jasa seperti salah satunya hotel, memberikan fasilitas penginapan yang mencakup makanan, minuman, serta jasa lainnya. Perusahaan juga mempunyai arti sebuah bangunan, perusahaan atau usaha yang menyediakan jasa inap dan juga menyediakan makanan dan minuman bagi tamu yang datang serta mempunyai fasilitas jasa lainnya. Yang mana fasilitas tersebut diperuntukan bagi masyarakat umum. Menurut dirjen pariwisata, perusahaan adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil. Seperti sekarang ini banyak pengusaha yang menggunakan perusahaan sebagai bisnis. Hal ini dikarenakan perusahaan merupakan industri pariwisata yang mengutamakan kualitas, pelayanan dan kepuasan pelanggan. Tolak ukur keberhasilan perusahaan ditentukan dari kepuasan pelanggan yang tidak terlepas dari kinerja karyawan yang baik.

Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan, PT X Bandung juga harus meningkatkan motivasi kerja dan keahlian karyawan. Motivasi tersebut penting karena meningkatkan gairah dan keinginan dalam bekerja secara sukarela yang nantinya akan memberikan dampak pekerjaan yang lebih baik, sehingga produktivitas juga meningkat. Selain itu keahlian juga penting dalam memudahkan seseorang dalam menyelesaikan tugas yang dimiiki pada diri sendiri sebab setiap

orang memiliki kemampuan yang berbeda-beda dengan keahlian pencapaian dapat terwujud (Engka, 2021).

Oleh karena itu hal ini menarik bagi penulis dalam mengkaji bagaimana sebenarnya perusahaan rapti Bandung berupaya meningkatkan motivasi dan keahlian kerja yang nantinya akan memiliki dampak pengaruh terhadap kinerja karyawan yang memberikan dampak positif bagi tercapainya keuntungan. Untuk mencapai tujuan perusahaan maka diperlukan karyawan yang memenuhi standar yang baik secara kuantitas maupun kualitasnya. Baik dalam kuantitas, artinya jumlah karyawan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pada satu bagian dalam perusahaan tersebut. Sedangkan baik dalam kualitas, maksudnya adalah mutu dari hasil kerja dari karyawan tersebut benar-benar dapat diandalkan sesuai dengan bidang yang ditekuninya. Kemudian apabila semuanya telah terpenuhi maka pihak perusahaan akan bisa mendapatkan laba yang maksimal. Agar semua itu dapat tercapai, maka diperlukan kinerja yang baik dari karyawan. Salah satu cara untuk menilai dari para karyawan adalah dengan melihat kinerja dari karyawan itu sendiri. Apabila para karyawan tersebut memiliki kinerja yang rendah maka sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang sesuai dengan yang diharapkan. Namun, apabila para karyawan tersebut memiliki kinerja yang baik atau tinggi maka perusahaan akan dapat mencapai tujuannya sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi (Mangkunegara, 2018). Dalam menentukan kinerja karyawan, perusahaan harusnya memiliki beberapa komponen yang

menjadi alat ukur kinerja, antara lain: kualitas pekerjaan, kejujuran karyawan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja di perusahaan tersebut. Kinerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktifitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global. (Budiarti, 2020)

Permasalahan utama yang dihadapi oleh pihak manajemen perusahaandiperoleh oleh peneliti ketika melakukan proses kunjungan ke bagian karyawanan di PT. X Bandung berdasarkan oleh apa yang dikemukakan bagian ke karyawanan, didapatkan informasi bahwa pada dasarnya permasalahan utama yang dihadapi adalah Motivasi karyawan yang belum optimal dan Keahlian karyawan yang belum sesuai dengan harapan pihak manajemen yang mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini tentunya akan memberikan kontribusi yang negatif terhadap kinerja yang tidak sesuai dengan target yang direncanakan. Untuk memperkuat masalah tersebut maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 20 orang responden seperti yang tersajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1. 1**  
**Hasil Survey Awal Motivasi di PT. X Bandung**

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		%	Orang	%	Orang
1	Apakah anda selalu berperilaku baik kepada setiap tamu hotel	65%	13	35%	7
2	<b>Apakah anda berusaha dalam mencapai target</b>	<b>45%</b>	<b>9</b>	<b>55%</b>	<b>11</b>

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		%	Orang	%	Orang
	<b>perusahaan dalam bekerja</b>				
3	Apakah anda gigih dalam melayani setiap tamu yang menginap?	60%	12	40%	8

Sumber: Data Diolah Peneliti 2023

Berdasarkan survei awal yang terdapat pada tabel 1.1 dilakukan terhadap 20 orang karyawan yang bekerja di PT. X Bandung. Penulis menyimpulkan bahwa pada pertanyaan nomor 2 memiliki jawab tidak terbanyak dimana diperoleh dari 20 orang sebanyak 11 orang atau sebesar 55% menjawab tidak dan sebanyak 9 orang atau 45% yang menjawab Iya.

Berdasarkan hal tersebut mengidentifikasi bahwa masih banyak atau kebanyakan karyawan pada PT. X Bandung dalam melakukan pekerjaan hanya fokus pada pekerjaan yang ada serta hanya fokus pada menyelesaikan pekerjaan seadanya yang penting selesai dan tidak berkeinginan atau tekak yang kuat dalam berusaha untuk bekerja dengan tujuan mencapai target dari perusahaan seperti mencapai visi misi hotel.

**Tabel 1. 2**  
**Hasil Survey Awal Keahlian di PT. X Bandung**

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		%	Orang	%	Orang
1	Apakah anda memiliki kemampuan yang baik dalam melayani tamu?	65%	13	35%	7

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		%	Orang	%	Orang
2	Apakah anda memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi?	60%	12	40%	8
<b>3</b>	<b>Apakah anda selalu mengikuti aturan yang diberlakukan perusahaan?</b>	<b>30%</b>	<b>6</b>	<b>70%</b>	<b>14</b>
4	Apakah anda mampu mengenali kebutuhan dari setiap tamu hotel?	55%	11	45%	9
5	Apakah anda baik dalam menyampaikan informasi dengan jelas kepada tamu atau rekan kerja?	65%	13	45%	7

Sumber: Data Diolah Peneliti 2023

Berdasarkan survei awal yang terdapat pada tabel 1.2 dilakukan terhadap 20 orang karyawan yang bekerja di PT. X Bandung. Penulis menyimpulkan bahwa pada pertanyaan nomor 3 memiliki jawab tidak terbanyak dimana diperoleh dari 20 orang sebanyak 14 orang atau sebesar 70% menjawab tidak dan sebanyak 6 orang atau 30% yang menjawab iya berdasarkan pertanyaan mengenai mengikuti aturan.

Berdasarkan hal tersebut mengidentifikasi bahwa masih banyak karyawan pada PT. X Bandung dalam melakukan pekerjaan tidak mengikuti aturan yang berlaku di perusahaan, seperti menggunakan waktu kerja untuk kepentingan pribadi seperti bermain hp dan lainnya.

**Tabel 1. 3**  
**Hasil Survey Awal Kinerja Karyawan di PT. X Bandung**

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		%	Orang	%	Orang
<b>1</b>	<b>Apakah anda menyelesaikan pekerjaan mementingkan kualitas?</b>	<b>30%</b>	<b>6</b>	<b>70%</b>	<b>14</b>

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		%	Orang	%	Orang
2	Apakah anda bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan setiap harinya?	55%	11	45%	9
3	Apakah waktu dalam menyelesaikan pekerjaan anda cukup?	65%	13	35%	7
4	Apakah anda memaksimalkan penggunaan biaya yang diberikan perusahaan?	70%	14	30%	6
<b>5</b>	<b>Apakah anda nyaman dengan adanya pengawasan dari perusahaan?</b>	<b>35%</b>	<b>7</b>	<b>65%</b>	<b>13</b>
6	Apakah anda memiliki hubungan yang baik kepada setiap karyawan	60%	12	40%	8

Sumber: Data Diolah Peneliti 2023

Berdasarkan survei awal yang terdapat pada tabel 1.3 dilakukan terhadap 20 orang karyawan yang bekerja di PT. X Bandung. Penulis menyimpulkan bahwa pada pertanyaan nomor 1 dan 5 memiliki jawaban tidak terbanyak dimana pernyataan nomor 1 diperoleh dari 20 orang sebanyak 14 orang atau sebesar 70% menjawab tidak dan sebanyak 6 orang atau 30% yang menjawab iya berdasarkan pertanyaan mengenai mengikuti aturan dan pertanyaan nomor 5 diperoleh dari 20 orang sebanyak 13 orang atau sebesar 65% menjawab tidak dan sebanyak 7 orang atau 35% yang menjawab iya berdasarkan pertanyaan mengenai Pengawasan.

Berdasarkan hal tersebut mengidentifikasi bahwa masih banyak karyawan pada PT. X Bandung dalam melakukan pekerjaan hanya fokus untuk menyelesaikan tanpa memperhatikan secara detail dari hasil yang dikerjakan serta dengan adanya pengawasan karyawan merasakan ketidaknyamanan dalam bekerja.



Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk menulis dan meneliti tentang seberapa besar pengaruh motivasi dan keahlian terhadap kinerja karyawan di PT.X Bandung. Oleh karena itu penulis mengambil judul **“Pengaruh Motivasi Dan Keahlian Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. X Bandung”** yang hasilnya akan disajikan dalam karya tulis ilmiah berupa skripsi.

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah dijelaskan diatas, maka dapat diperoleh identifikasi masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pada variabel motivasi terdapat karyawan yang belum mendapatkan jaminan sosial tenaga kerja, dana pensiun dan perlengkapan keselamatan lainnya. Oleh karena itu penulis memiliki persepsi bahwa masih kurangnya kebutuhan rasa aman dan kesejahteraan yang didapat oleh beberapa karyawan.
2. Pada variabel keahlian masih ada karyawan yang kurang dalam menguasai keluwesan yang baik dalam menghadapi setiap keluhan konsumen. Hal ini diidentifikasi karena masih kurangnya keahlian yang dimiliki khususnya dibidang keterampilan teknis.
3. Pada variabel kinerja karyawan masih ada karyawan yang kurang dalam pengetahuan teknis kerja yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya kinerja karyawan pada PT. X Bandung.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran Motivasi Kerja dan Keahlian pada Karyawan di PT. X Bandung
2. Apakah Motivasi kerja Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. X Bandung
3. Apakah Pengaruh Keahlian Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. X Bandung
4. Seberapa besar Motivasi Kerja dan Keahlian berpengaruh secara simultan maupu parsial terhadap Kinerja Karyawan di PT. X Bandung.

## **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengungkap Pengaruh Motivasi dan Keahlian Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. X Bandung, sebagai salah satu syarat penyelesaian studi untuk mencapai gelar Strata 1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Motivasi, Keahlian dan Kinerja Karyawan Di PT. X Bandung

2. Untuk Menganalisis Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. X Bandung
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Keahlian Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. X Bandung
4. Untuk Menganalisis Pengaruh Motivasi dan Keahlian Terhadap Kinerja Karyawan secara simultan Di PT. X Bandung

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan bagi manajemen PT. X Bandung dalam meningkatkan Kinerja Karyawan melalui kegiatan Motivasi dan Keahlian yang diberikan guna mencapai Kinerja Karyawan yang lebih baik dan pencapaian tujuan program sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan.

### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

Hasil penelitian ini akan menambah, memperkaya dan memperjelas teori yang sudah ada tentang Motivasi, Keahlian dan Kinerja Karyawan Di PT. X Bandung, dan menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Dalam penulisan ini, penulis melakukan penelitian di PT. X Bandung, yang beralamat Jl. Pelajar Pejuang 45 No.31-35, Lkr. Sel., Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40263

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2022 – Maret 2023