BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas merupakan salah satu modal dasar pembangunan. Upaya peningkatan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia telah menjadi persyaratan utama bagi sebuah bangsa di negara Republik Indonesia agar mampu bersaing pada tingkat global. Untuk menghadapi tantangan ditingkat internasional usaha dibidang industri perhotelan para investor dan manajemen hotel dituntut senantiasa terbuka, jujur, transparan dan mampu menjaga tanggungjawab dalam proses kerja baik ditingkat nasional maupun ditingkat internasional. Untuk itu pengelolaan sumber daya yang berkualitas dan handal sangat berperan penting bagi pembangunan nasional, bahkan dapat dijadikan tumpuan bagi masa depan bangsa yang memenuhi standar kualitas dan memiliki etika kerja serta kinerja pegawai yang optimal.

Karyawan merupakan unsur terpenting dalam menentukan kelancaran dan keberhasilan proses kegiatan administrasi dan manajemen dalam organisasi atau instansi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Baik buruknya suatu lembaga institusi seperti usaha perhotelan dalam mencapai tujuan tergantung dari perilaku individu karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Selain itu seorang karyawan tidak hanya bertanggung jawab atas lancarnya usaha namun juga harus mampu menjaga segala kegiatan baik kelompok maupun individu, situasi dan kondisi dilingkungan kerja perhotelan. Penilaian masyarakat ternyata belum memenuhi kriteria standar baku dan harapan masyarakat, karena banyaknya persoalan yang dihadapi seperti penyelewengan dana operasi (korupsi), kurangnya disiplin kerja dan sering terlambat datang atau sistem perekrutan pegawai tidak sesuai dengan standar operasi prosedur (SOP) seperti sistem penempatan pegawai tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja (*the right man on right place*). Sehingga terjadi tumpang tindih satu sama lain, (*over lapping*).

Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, artinya karyawan tidak hanya datang bekerja, trus pulang, karyawan yang selalu membantu menyelesaikan permasalahan, pekerjaan, yang setiap hari berlangsung di perusahaan tersebut. Ketika para pekerja ini mengalami prustasi, walaupun tidak dia sampaikan tetapi kita sebagai pemilik atau atasannya harus peka akan hal itu, kita harus memberikan motivasi agar para pekerja semangat lagi dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Motivasi menurut pendapat Gitosudarmo dan Mulyono (dalam Elqorni, 2008) yaitu “suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu perbuatan atau kegiatan tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap tindakan yang dilakukan oleh seorang manusia pasti memiliki suatu faktor yang mendorong perbutan tersebut”.

Sedangkan motivasi menurut Wahyuddin, (2010), “hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal”.

Kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. Dalam menentukan kinerja karyawan, perusahaan harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, antarlain seperti kualitas pekerjaan, kejujuran karyawan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab, dan pemanfaatan waktu kerja.

Apabila komponen-komponen kinerja diatas menurun, maka perusahaan segera mencari faktor penyebab terjadinya penurunan tersebut. Dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan karyawan seperti kemampuan apa yang harus mereka miliki dan pelajari untuk pemberian motivasi yang mereka inginkan. Ketika sudah mengetahui kebutuhan dan keinginan dari para pekerja, perusahaan harus berusaha untuk memenuhinya agar para pekerja semangat lagi dalam meningkatkan pekerjaannya. Komponen-komponen perusahaan terutama sumber daya manusia yang terdapat didalamnya sangat mempengaruhi pelaksanaan

operasional perusahaan. Untuk itu kinerja karyawan yang ada didalamnya perlu ditingkatkan.

Tabel 1.1 Jabatan karyawan per devisi

No	Devisi	Jumlah Karyawan
1	Accounting	7
2	Admin & General	3
3	Engineering	6
4	Food & Beverage Product	14
5	Food & Beverage Service	6
6	Front Office	13
7	Housekeeping	7
8	Sales & Marketing	5
9	Talen & Culture	2
Total		63

Sumber: Hotel mercure jakarta simatupang 2022

Hotel ini bergerak dibidang jasa pelayanan, pada dasarnya setiap jasa perhotelan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dan akan berusaha memberikan nilai tambah bagi setiap produk jasa yang diberikan. Nilai tambah inilah yang menyebabkan para pelanggan mengambil keputusan untuk memilih menginap dihotel tersebut.

Tentu saja ini sangat membutuhkan tenaga sumber daya manusia yang terampil, cekatan dan mempunyai skil. Keterampilan baik dibidang pendidikan, pengalaman, maupun wawasan untuk mengambil keputusan dan dapat memberikan motivasi yang baru untuk memajukan usaha yang dijalani. Jadi kemampuan karyawan sangat berkaitan dengan pencapaian kinerja karyawan.

Selanjutnya menjelaskan tentang penurunan pada tingkat hunian kamar hotel. Berikut tabel yang menunjukkan target tingkat hunian kamar serta tingkat hasil hunian kamar di hotel mercure jakarta simatupang selama priode 2017-2021:

Tabel 1.2 Data hunian kamar hotel periode 2017-2021

Tahun	Target Per Tahun	Hasil Hunian	Tingkat Persen
2017	10080	7300	72,42%
2018	12600	7200	57,14%
2019	12600	6600	52,38%
2020	12600	6200	49,2%
2021	16380	7970	48,65%

Sumber: Hotel Mercure Jakarta Simatupang 2022

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat disimpulkan terdapat perbedaan antara target per tahun dan hasil hunian kamar. Perbedaanya terletak pada tingkat persentase yang tidak memenuhi target, dimana hasil hunian masih jauh dari target yang diharapkan. Setiap tahun mengalami penurunan tingkat hunian kamar dan jauh dari target yang diharapkan, maka dapat disimpulkan kinerja karyawan mengalami penurunan.

Berdasarkan deskripsi latar belakang masalah diatas maka penulis mengajukan judul *“Pengaruh Responsibilitas Tim Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Mercure Jakarta Simatupang”*

1.2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan masalahnya bahwa:

1. Apakah terdapat pengaruh responsibilitas tim kerja terhadap kinerja karyawan di hotel Mercure Jakarta Simatupang ?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di hotel Mercure Jakarta Simatupang ?
3. Apakah terdapat pengaruh responsibilitas tim kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di hotel Mercure Jakarta Simatupang ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk membuktikan pengaruh tanggung jawab tim kerja terhadap kinerja karyawan di hotel Mercure Jakarta Simatupang
2. Untuk membuktikan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di hotel Mercure Jakarta Simatupang
3. Untuk membuktikan pengaruh tanggung jawab tim kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di hotel Mercure Jakarta Simatupang

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti mengharapkan adanya manfaat yang didapat antaralain yang ditulis dibawah ini:

1. Sebagai bentuk referensi kebijakan yang dilakukan oleh hotel Mercure Jakarta Simatupang yang mengatur tanggung jawab tim kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan
2. Sebagai sarana referensi bagi seluruh pihak yang ikut bernaung dibawah dunia pekerjaan, untuk ikut menciptakan dan juga menerapkan sistem tanggung jawab tim kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan
3. Sebagai bentuk keritikan dan sebagai bentuk referensi bagi para penulis lain untuk menggali dan juga melakukan penelitian mengenai tanggung jawab tim kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di hotel Mercure Jakarta Simatupang
4. Sebagai sebuah sarana dan bahan pertimbangan untuk perusahaan yang akan megembangkan dan meningkatkan persisteman kedisiplinan dan pertanggungjawaban yang berkarakter.

1.5. Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga pada diri penulis maka, penulis hanya menggunakan tiga variabel yaitu tanggung jawab tim kerja (X_1) dan variabel motivasi kerja (X_2) sebagai variabel idependen sedangkan variabel dependennya adalah kinerja karyawan (Y).

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah, bahwa hasil pengaruh responsibilitas tim kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, adalah untuk memperbaiki proses kerja karyawan, seperti tanggung jawab saat bekerja, saling bekerja sama dalam menyelesaikan masalah, dan saling memotivasi dalam menjalani pekerjaan, perbaikan terhadap tingkah laku terhadap seluruh pegawai merupakan pekerjaan yang sulit dan perlu waktu yang sangat lama, sehingga upaya memperbaiki proses tanggungjawab dan memberikan motivasi merupakan pengembangan pembelajaran pada seluruh hotel.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi, penulisan laporan dalam penelitian ini dibagi dalam lima sub bab yang akan di jelaskan secara singkat dibawah ini antara lain:

Bab I Pendahuluan

Sub bab ini berisikan penjelasan secara singkat yang mengenai latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

Seluruh bab tersebut bertujuan tentang menjelaskan semua ruang lingkup dari penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada sub bab ini menjelaskan mengenai tanggung jawab dan kedisiplinan yang dijelaskan dalam literatur yang mendasari topik penelitian dan konseptual penelitian di hotel mercure jakarta simatupang.

Seluruh bab tersebut bertujuan tentang menjelaskan semua teori pendukung yang dipakai dalam penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada sub bab ini akan dibahas mengenai metodologi yang dipakai dalam penelitian adalah desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual

penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

Seluruh bab ini bertujuan tentang menjelaskan semua proses yang dilakukan oleh penelitian.

Bab IV Analisis dan Pembahasan

Pada sub bab ini yang akan diuraikan mengenai profil dari perusahaan baik membahas hasil-hasil yang didapat dari pengumpulan data dalam penelitian, baik dari hasil analisis data dan hasil penelitian.

Seluruh bab ini bertujuan tentang menjabarkan hasil dari pembahasan yang didapatkan dalam penelitian.

Bab V Penutup

Pada sub bab ini berisikan kesimpulan dan implikasi manajerial yang berkenaan dengan hasil pemecahan masalah atau kesimpulan dari seluruh penelitian.

Seluruh bab ini yang bertujuan untuk memaparkan semua kesimpulan yang telah diteliti.