

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam suatu sistem operasi perusahaan, potensi Sumber Daya Manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola Sumber Daya Manusia sebaik mungkin. Begitu juga untuk menghadapi persaingan saat ini, hotel harus mampu memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Sumber Daya Manusia merupakan aspek yang krusial untuk menunjang produktivitas sebuah hotel agar mampu bertahan di dalam ketatnya persaingan perhotelan saat ini. Oleh karena itu, sebuah perusahaan harus mampu mengelola Sumber Daya Manusianya dengan baik agar dapat meningkatkan produktivitas di perusahaan tersebut.

Perusahaan harus dapat memiliki produktivitas yang baik untuk memenuhi target perusahaan yang sudah ditetapkan. Kinerja karyawan yang baik dengan etos kerja yang tinggi akan membantu perusahaan untuk dapat memenuhi target perusahaan tersebut dan membantu perusahaan memperoleh keuntungan, sedangkan bila kinerja karyawan menurun dan buruk maka akan merugikan perusahaan tersebut. Oleh karena itu, maka perusahaan harus dapat mengelola karyawan dengan baik agar kinerja karyawan dapat maksimal, tidak ada konflik antar karyawan, serta tercapainya kepuasan kerja karyawan.

Menurut Simamora (2002:21) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Bangun (2012:4), salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Oleh karena itu, maka perlu adanya perhatian khusus

agar kinerja karyawan dapat maksimal. Kinerja karyawan yang menurun tentu akan sangat mempengaruhi stabilitas perusahaan. Dimana karyawan dengan kinerja yang buruk, semangat kerja yang kurang akan membuat target perusahaan menjadi tidak tercapai sehingga perusahaan akan sulit untuk bersaing dengan perusahaan lain dan pada akhirnya dapat juga mengalami kebae ngkrutan jika tidak segera diberikan solusi yang tepat untuk menghadapi masalah kinerja tersebut.

Menjalankan perusahaan perhotelan dituntut untuk terus melakukan pembenahan di berbagai aspek terutama dibidang SDM. Salah satu perusahaan yang berbentuk hotel adalah Hotel Al- Madinah Perusahaan ini didirikan pada tahun 2016 dengan lokasi strategis yaitu di jalan By Pass Pariaman dimana menjadi lokasi yang tepat untuk singgah dan bermalam. Hotel Al- Madinah memiliki kamar dengan jumlah 46 kamar dan karyawan dengan jumlah 43 orang. Hotel Al-Madinah Pariaman dengan konsep islami yang dipadukan dengan klasik ini membagi kelas kamarnya dalam 3 kelas yaitu Superiour, Exclusive, dan Deluxe. Karyawan pada hotel ini juga terbagi dalam beberapa departemen yaitu *housekeeping department*, *food and beverage*, dan *front office department*.

Berdasarkan kegiatan pra survei yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan metode wawancara kepada HRD Hotel Al-madinah diperoleh informasi bahwa terdapat indikasi penurunan kinerja karyawan Al-madinah pada dua bulan terakhir di akhir tahun 2019 yaitu pada bulan Oktober dan November. Kinerja karyawan mengalami penurunan yang signifikan dari bulan Oktober hingga bulan November yang dibuktikan dengan tingkat komplain konsumen kepada Hotel yang tinggi pada bulan Oktober dan meningkat hingga ke bulan November. Indikasi penurunan kinerja karyawan juga dibuktikan dengan ketidaktepatan waktu penyelesaian pekerjaan oleh karyawan. Masih terdapat beberapa karyawan yang merasa kesulitan untuk mengatasi seluruh keinginan dari tamu-tamu serta untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

Menurut pendapat dari HRD Hotel Al-Madinah yang dimintai keterangan pada saat wawancara dilakukan pada bulan Desember 2019 mengatakan bahwa penurunan kinerja yang terjadi kepada karyawan Al-madinah terjadi karena mereka tidak mendapat kompensasi kerja yang sepadan walaupun pekerjaan yang dilakukan pada hari-hari tertentu lebih berat dari hari biasanya, kurangnya perhatian dari atasan kepada karyawan, disiplin kerja yang rendah dikarenakan tata tertib yang kurang tegas dalam implementasinya, motivasi kerja karyawan yang rendah dikarenakan lingkungan kerja yang tidak kondusif, serta beban kerja yang sangat tinggi di tiga bulan terakhir pada tahun 2019.

Dari hasil penelitian Setiawan dan Kartika (2014:1477) yang merupakan penelitian terdahulu, diketahui bahwa kinerja karyawan dapat diukur dari indikator: ketepatan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran, dan kerjasama antar karyawan. Indikator pengukur kinerja karyawan tersebut belum sepenuhnya dapat terlaksana di Hotel Al-Madinah. Menurunnya kinerja karyawan Hotel Al-Madinah dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari HRD Hotel Al-Madinah diketahui bahwa selama ini penurunan kinerja karyawan disebabkan oleh beberapa faktor yang tersaji pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1 Hasil Survei Mengenai Penyebab Menurunnya Kinerja Karyawan Hotel Al-Madinah Pariaman**

No	Faktor penyebab menurunnya kinerja	Karyawan (orang)	Jumlah jawaban persentase (%)
1	Ketidaktepatan penyelesaian tugas	13	30
2	Ketidaksesuaian jam kerja	9	21
3	Tingkat kehadiran yang menurun	10	23
4	Kurangnya kerjasama antar karyawan	11	26
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>100</b>

(Sumber: Hasil Survei dari HRD Al-Madinah hotel Tahun 2019)

Hasil *survey* tersebut menunjukkan sebanyak 13 orang (30%) menurunnya kinerja karyawan disebabkan ketidaktepatan penyelesain tugas, sebanyak 9 orang (21%) mengatakan bahwa menurunnya kinerja karyawan karena adanya ketidaksesuai jam kerja, dimana sering terjadi pelanggaran jam kerja. Sementara itu, sebanyak orang (23%) mengatakan bahwa

menurunnya kinerja karyawan karena tingkat kehadiran yang menurun, dan sebanyak 11 orang (26%) mengatakan bahwa menurunnya kinerja karyawan karena karyawan Hotel Al-Madinah Pariaman kurang bekerjasama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan pekerjaan atau suatu tugas yang ditentukan oleh perusahaan.

Data pendukung lainnya yang menyebabkan kinerja karyawan menurun dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan yang menurun, disajikan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.2**  
**Data Presensi Karyawan Hotel Al-Madinah Bulan Oktober -November 2019**

Bulan	Tahun	Total Karyawan (Orang)	Total Hari Kerja (hari)	Total Kehadiran Karyawan Seharusnya (hari)	Absensi Karyawan (hari)	Total Kehadiran (hari)	Persentase Ketidakhadiran Karyawan (%)
Oktober	2019	43	29	1.247	53	1.194	4,25%
November	2019	43	28	1.204	55	1.149	4,56%
Rata-rata:							4,4%

*Sumber: Data Hotel Al-madinah Bulan Oktober-November 2019*

Berdasarkan data absensi karyawan di Hotel Al-Madinah Pariaman dapat dilihat bagaimana tingkat kedisiplinan karyawan Hotel Al-Madinah yang sangat kurang. Mudiarta, dkk (2001: 93) menyatakan rata rata absensi 2-3 persen perbulan masih bisa dinyatakan baik dan absensi lebih dari 3 persen menggambarkan kondisi disiplin kerja yang tidak baik dalam organisasi. Data absensi karyawan Hotel Al-Madinah Pariaman menunjukkan tingkat absensi lebih dari 3 persen dan ini menunjukkan adanya indikasi masalah yang terjadi di dalam Perusahaan berbentuk Hotel tersebut khususnya disiplin kerja.

Menurut Hasibuan (2004:20), faktor disiplin sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Disiplin biasanya berbanding lurus terhadap produktivitas karyawan dalam suatu perusahaan, bila tingkat disiplin karyawan suatu perusahaan baik, maka tingkat produktivitas perusahaan itu juga akan baik. Penegakkan disiplin yang terlalu tinggi bisa memicu stres kerja karyawan atau bisa juga memicu motivasi karyawan karena beberapa karyawan cenderung

malas bekerja bila tidak ada penegakkan disiplin yang tegas. Fenomena ini sering terjadi dan secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi perilaku karyawan.

Menurut Hasibuan (2004:23), kedisiplinan merupakan fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Hotel Al-Madinah memiliki tingkat kedisiplinan yang rendah, dibuktikan dengan tingkat kehadiran karyawan yang rendah dan ketidaktepatan waktu ketika masuk kerja. Tingkat disiplin karyawan Al-Madinah yang rendah terjadi karena peraturan yang sudah ditetapkan oleh Hotel terhadap karyawan tidak begitu diperhatikan, tidak adanya sanksi yang berat untuk karyawan yang melanggar, serta perhatian yang kurang dari atasan kepada bawahan.

Menurut Hasibuan (2003) seorang karyawan dikatakan memiliki disiplin kerja yang tinggi apabila memenuhi kriteria berdasarkan sikap, norma, dan tanggung jawab. Kriteria berdasarkan sikap mengacu pada mental dan perilaku karyawan yang berasal dari kesadaran atau kerelaan dirinya sendiri dalam melaksanakan tugas dan peraturan perusahaan. Kriteria berdasarkan norma terkait peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para karyawan selama dalam perusahaan. Kriteria berdasarkan tanggung jawab merupakan kemampuan dalam menjalankan tugas dan peraturan dalam perusahaan.

Menurut keterangan dari HRD Hotel Al-Madinah Pariaman diketahui bahwa selama ini rendahnya disiplin kerja Hotel Al-Madinah Pariaman dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang tersaji pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra Survei Mengenai Penyebab Rendahnya Disiplin Kerja Karyawan**  
**Hotel Al-madinah Pariaman**

No	Faktor Penyebab Rendahnya Disiplin Kerja Karyawan	Jumlah Jawaban iya (orang)	Jumlah jawaban tidak (orang)	Persentase (%)
1	Terkait sikap: kurangnya kesadaran karyawan dalam melaksanakan tugas	15	28	35

2	Terkait norma: karyawan sering melakukan pelanggaran peraturan	16	27	37
3	Terkait tanggungjawab: kurangnya kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas	12	31	28
<b>Total</b>		<b>43</b>		<b>100</b>

(Sumber: Hasil Survei dari HRD Hotel Al-madinah Pariaman Tahun 2019)

Hasil *survey* tersebut menunjukkan sebanyak 15 orang (35%) rendahnya disiplin kerja karyawan karena kurangnya kesadaran karyawan dalam melaksanakan tugas, sebanyak 16 orang (37%) mengatakan bahwa rendahnya disiplin kerja karyawan karena karyawan sering melakukan pelanggaran peraturan. Sementara itu, sebanyak 12 orang (28%) mengatakan bahwa rendahnya disiplin kerja karyawan karena kurangnya kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas.

Selain masalah di atas, ternyata di Hotel Al-madinah Pariaman ini juga dijumpai permasalahan terkait kedisiplinan memakai seragam. Terdapat beberapa karyawan yang tidak mengenakan seragam Hotel, mereka hanya mengenakan baju yang rapi tetapi tidak sesuai aturan. Dijumpai pula pada divisi food and beverages terlihat koki yang tidak mengenakan penutup kepala dan sarung tangan, padahal hal ini sangat penting karena terkait kebersihan dan kesehatan.

Menurut Purba (2004:67), motivasi merupakan suatu motif yang mendorong dan memberikan semangat kerja kepada bawahan, memberikan kekuatan terhadap aktivitas-aktivitas dan mengarahkan tingkah laku bawahan agar mengarah pada sasaran yang ingin dicapai. Dengan adanya motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan di dalam perusahaan maka akan dapat berpengaruh signifikan kepada kinerja karyawan dan dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan yang menjadi target perusahaan. Motivasi yang berkelanjutan berdampak positif untuk mendukung kinerja karyawan.

Menurut Mc Clelland 1961 dalam Steers dan Braunstein, (1976: 254) seorang karyawan dikatakan memiliki motivasi kerja yang tinggi apabila, didalam dirinya memiliki: (1) need for achievement (kebutuhan berprestasi) yaitu kemampuan karyawan untuk mencapai hubungan pada standar yang ditetapkan perusahaan, (2) need for affiliation (kebutuhan afiliasi) yaitu kebutuhan yang membuat karyawan berperilaku wajar dalam melaksanakan tugasnya., dan (3) need for power (kebutuhan kekuasaan) yaitu keinginan karyawan untuk saling bersahabat dan mengenal lebih jauh teman kerja dalam sebuah perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada HRD Hotel Al-Madinah pada pra survey diperoleh informasi bahwa manajer tingkat menengah sekelas supervisor dilihat kurang memiliki kedekatan kepada karyawan yang dipimpinnya dan juga kurang *intens* dalam memberikan motivasi kepada karyawan bawahannya, sehingga berdampak rendahnya semangat kerja karyawan, karena merasa kurang diperhatikan dan mengakibatkan kinerja karyawan menjadi tidak optimal. Selain itu, motivasi kerja karyawan yang rendah juga terjadi karena dilihat kedekatan antar karyawan juga rendah sehingga lingkungan kerja yang terbentuk kurang kondusif.

Menurut keterangan dari HRD Hotel Al-Madinah Pariaman diketahui bahwa selama ini penyebab menurunnya motivasi kerja karyawan Hotel Al-madinah Pariaman diindikasikan dengan beberapa faktor yang tersaji pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Pra Survei Mengenai Penyebab Rendahnya Motivasi Kerja Karyawan Hotel Al-madinah Pariaman**

No	Faktor Penyebab	Jumlah Jawaban iya	Jumlah jawaban tidak	Persentase
1	Tidak adanya kebutuhan berprestasi	16	29	37%
2	Tidak adanya kebutuhan afiliasi	12	33	28%
3	Tidak adanya kebutuhan kekuasaan	15	30	35%
	Total	43		100%

(Sumber: Hasil Survei dari HRD Hotel Al-madinah Pariaman Tahun 2019)

Hasil survei tersebut menunjukkan sebanyak 16 orang (37%) mengatakan bahwa menurunnya motivasi kerja karyawan karena tidak adanya kebutuhan berprestasi dalam diri karyawan, sebanyak 12 orang (28%) mengatakan bahwa menurunnya motivasi kerja karyawan karena tidak adanya kebutuhan afiliasi dalam diri karyawan. Sementara itu, sebanyak 15 orang (35%) mengatakan bahwa menurunnya motivasi kerja karyawan karena tidak adanya kebutuhan kekuasaan dalam diri karyawan.

Tingkat disiplin kerja karyawan dan motivasi kerja karyawan akansangat mempengaruhi kinerja karyawan dan berpengaruh terhadap produktivitas sebuah perusahaan. Perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik bila pengelolaan karyawan dalam kedisiplinan dan motivasi terhadap karyawan tidak dikelola dengan sebaik baiknya. Sehingga dengan demikian penelilitertarik untuk meneliti lebih lanjut pengaruh antara variabel kinerja karyawan, disiplin kerja, dan motivasi kerja pada karyawan Hotel Al-madinah Pariaman. Mengacu pada uraian tersebut maka penulis mengangkat judul penelitian mengenai “Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Al-madinah Pariaman.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai dasar penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Al-madinah Pariaman ?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Al-madinah Pariaman ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa dan membuktikan bahwa Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Hotel Al-madinah Pariaman.
2. Menganalisa dan membuktikan bahwa Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Hotel Al-madinah Pariaman.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini bisa dijadikan landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang lebih komprehensif dengan objek yang lebih luas.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak manajemen Al-madinah Pariaman

3. Secara Akademik

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis dalam mengembangkan wacana dunia bisnis terutama dalam pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dan untuk peneliti berikutnya