

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa pembangunan sekarang ini, khususnya di bidang ekonomi, perkembangan dunia usaha berlangsung begitu cepat, salah satu penunjang munculnya perusahaan dengan berbagai macam bentuk dan sifatnya adalah ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang. Akan tetapi perlu disadari bahwa sumber daya suatu perusahaan adalah manusia, karena karyawan merupakan aset yang amat berkemampuan kerja dalam kegiatan perusahaan. Setiap perusahaan akan berusaha meraih pangsa pasar sebanyak-banyaknya ditengah masyarakat dengan menawarkan produk-produk yang berkualitas dan dapat memberikan fasilitas-fasilitas yang menguntungkan bagi konsumennya. Selain itu perusahaan juga dituntut untuk mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan sehingga kredibilitas dan kelangsungan perusahaan dikalangan masyarakat dapat terus dijaga.

Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil banyak ditentukan oleh sumber daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Kinerja karyawan yang sesuai dengan sumber daya yang dimiliki juga merupakan salah satu faktor dalam menentukan berhasil tidaknya suatu perusahaan menjalankan operasionalnya dalam mencapai tujuan perusahaan, Didalam menjalankan suatu perusahaan karyawan merupakan suatu bagian yang

sangat berpengaruh didalam keberlangsungan kegiatan operasional. Terutama didalam dunia pelayanan jasa, keberadaan pegawai menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Karyawan yang memiliki citra yang baik akan memberikan dampak yang baik pula terhadap pelayanan yang diberikan dan secara otomatis akan memberikan penilaian positif terhadap perusahaan atau instansi tersebut. Sumber daya manusia dalam kualitas dapat dipelihara, dimotivasi sehingga menjadi lebih berkembang.

Motivasi merupakan dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu hal, karyawan dengan motivasi yang baik akan memiliki semangat kerja yang baik pula, semangat kerja yang baik akan memberikan dorongan terhadap hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan, sebaliknya apabila motivasi dalam diri karyawan rendah maka akan berdampak terhadap hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan. Motivasi sangat penting untuk mendapatkan perhatian khusus karena motivasi adalah hal yang dapat meningkatkan hasil kerja karyawan.

Usaha yang bergerak dibidang jasa, seperti usaha akomodasi yaitu hotel. Merupakan usaha yang sangat bergantung dari tingkat pelayanan yang diberikan. Usaha tersebut terbentuk dari bagaimana seorang karyawan memberikan pelayanan yang baik dengan konsumennya, tentu saja motivasi menjadi sangat penting didalam memberikan pelayanan. Karyawan yang termotivasi akan selalu memberikan pelayanan terbaik serta menjadikan konsumen sebagai prioritas pada saat menjalankan suatu pekerjaan.

Tingginya tingkat persaingan antara usaha akomodasi membuat tingkat persaingan antar usaha pun menjadi lebih tinggi pula, banyak

terdapat jenis hotel yang berada dalam satu wilayah yang berdekatan, tidak terkecuali di wilayah labuhanbatu selatan, salah satunya adalah Grand Permata Hotel yang terdapat di Cikampak, didalam menghadapi ketatnya persaingan dunia bisnis akomodasi peningkatan motivasi karyawan menjadi sangat perlu untuk diperhatikan.

Fenomena yang peneliti lihat mengenai motivasi kerja karyawan didalam mencapai target ialah tingkat motivasi masih belum sepenuhnya baik, hal ini terlihat dari semangat karyawan didalam memberikan pelayanan kepada para tamu yang datang ke Grand Permata Hotel, karyawan cenderung tidak bersemangat dan tingkat keramahan nya pun terlihat tidak baik. Hal ini juga disampaikan oleh konsumen grand permata yang memberikan penilaian bahwa karyawan pada saat memberikan pelayan tidak dilakukan dengan baik dan maksimal, hal ini tentu saja menjadi gambaran bahwa terdapat permasalahan mengenai motivasi kerja karyawan didalam upaya mencapai target.

Peneliti menilai bahwa motivasi didalam upaya pencapaian target dapat ditingkatkan dengan beberapa hal yaitu bagaimana reward yang diberikan, bisa dengan melakukan peningkatan pelatihan dan mengukur kemampuan kerja sehingga bisa ditempatkan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan didalam melakukan pelayanan yang baik. Apabila faktor-faktor tersebut dapat berjalan dengan baik, peneliti menilai bahwa tingkat motivasi juga akan menjadi meningkat.

Reward merupakan suatu pengkemampuan kerjaan yang diberikan sebagai bentuk pengkemampuan kerjaan yang diberikan kepada konsumen,

reward dapat menjadi upaya didalam meningkatkan motivasi karyawan pada saat bekerja. Reward akan menjadi suatu dorongan karyawan didalam melakukan pekerjaan, karyawan akan berusaha melakukan pekerjaan dengan hasil yang baik sehingga akan mendapatkan reward yang sesuai dengan keinginan para karyawan, sehingga motivasi pun secara otomatis menjadi meningkat. Peneliti menilai bahwa pada Grand Permata Hotel tingkat pemberian reward masih sangat rendah, dimana tidak terdapat apresiasi terhadap karyawan yang memiliki keahlian khusus.

Pelatihan juga merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan didalam meningkatkan motivasi didalam upaya mencapai target, pelatihan dapat dilakukan guna memberikan kesempatan karyawan didalam meningkatkan karir, pelatihan berguna sebagai sarana pengembangan kemampuan. Peneliti menilai bahwa tingkat pelatihan yang diberikan masih sangat rendah, karyawan kurang mendapatkan pelatihan sehingga keahlian yang dimiliki tidak berkembang secara maksimal.

Kemampuan kerja merupakan keahlian yang dimiliki oleh karyawan, karyawan dengan kemampuan yang baik cenderung memiliki kepercayaan diri dan menjadi motivasi yang besar pula, akan tetapi pada saat observasi peneliti menilai bahwa tingkat kemampuan karyawan pada Grand Permata Hotel belum sepenuhnya ditempatkan dibidang yang tepat, hal ini terlihat dari terdapat karyawan yang kurang memahami pekerjaannya sendiri.

Berdasarkan uraian dari permasalahan yang telah di kemukakan, maka judul penelitian ini mengenai “Pengaruh reward, pelatihan dan

kemampuan kerja terhadap motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan target (Studi kasus Grand Permata Hotel Cikampak”

B. Batasan Dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang meluas dan agar lebih terarah maka penulis membatasi masalah dalam penulisan ini yaitu pembahasan mengenai bagaimana Pengaruh reward, pelatihan dan kemampuan kerja terhadap motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan target (Studi kasus Grand Permata Hotel Cikampak

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang sebelumnya, maka penulis ingin membuat rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah secara parsial reward berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan target pada karyawan Grand Permata Hotel Cikampak?
- b. Apakah secara parsial pelatihan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan target pada karyawan Grand Permata Hotel Cikampak?
- c. Apakah secara parsial kemampuan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan target pada karyawan Grand Permata Hotel Cikampak?

- d. Apakah secara simultan reward, pelatihan dan kemampuan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan target pada karyawan Grand Permata Hotel Cikampak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan yang penelitian yang yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah secara parsial reward berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan target pada karyawan Grand Permata Hotel
2. Untuk mengetahui apakah pelatihan secara parsial berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan target pada karyawan Grand Permata Hotel
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial kemampuan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan target pada karyawan Grand Permata Hotel
4. Untuk mengetahui apakah secara simultan reward, pelatihan dan kemampuan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan target pada karyawan Grand Permata Hotel

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan variabel yang diteliti, pengaruh antara variabel dan penyelesaian skripsi.
2. Bagi peneliti berikutnya, sebagai acuan penelitian lebih lanjut mengenai variabel penelitian.
3. Bagi pembaca, sebagai informasi untuk mengetahui berbagai faktor yang dapat meningkatkan motivasi.
4. Bagi Universitas Labuhanbatu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kampus ULB sebagai bahan bacaan dan referensi di perpustakaan Universitas Labuhanbatu