

BAB I

PENDAHULUAN

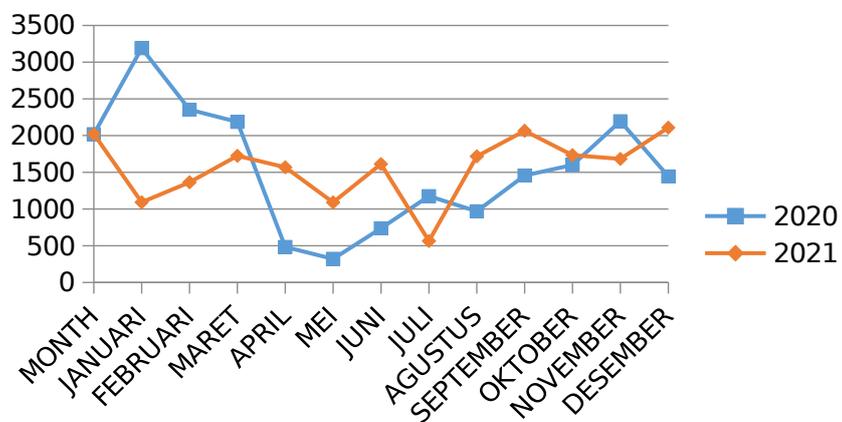
I.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan kekayaan organisasi atau perusahaan yang paling berharga dan mempunyai pengaruh sumber daya lain dan hasil dari organisasi. Meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan bagi manajemen sumber daya manusia, karena dalam mencapai keberhasilan dan tujuan perusahaan bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Perusahaan tidak hanya membutuhkan karyawan yang mampu dan terampil tetapi karyawan yang bisa bekerja lebih giat dan berkeinginan mencapai hasil yang optimal dan sesuai dengan tujuan perusahaan..

Perusahaan harus bisa mengelola karyawan dengan baik agar kinerjanya dapat maksimal. Menurut (Mangkunegara, 2011) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Setiap perusahaan akan melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawannya dengan membandingkan antara jumlah yang mereka kerjakan dengan target yang telah ditetapkan, apakah sudah sesuai dengan perencanaan sebelumnya atau belum sesuai. Kinerja karyawan yang baik akan menghasilkan hasil yang positif, dan kinerja karyawan yang kurang baik akan menghasilkan kinerja yang negatif. Menurut Zainun (1994) dalam Sariyathi (2011) bahwa kemampuan (*ability*) dimaksudkan sebagai kesanggupan (*capacity*) karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya. Menurut (Mangkunegara, 2013)

menyatakan bahwa “motivasi kerja sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas dan dimulai dorongan dalam diri sendiri (*drive*) dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Penyesuaian diri dikatakan untuk memuaskan motif.

Gambar 1.1
Rata-Rata Tingkat Penghunian Kamar Hotel Yusro Jombang Tahun
2020 dan 2021



Sumber : Unit Umum dan SDM Hotel Yusro Jombang 2022

Dari paparan grafik diatas jumlah pengunjung hotel Yusro pada tahun 2020 sampai 2021 mengalami naik turun. Fungsi utama hotel adalah sebagai tempat menginap dengan kamar sebagai produk utamanya. Hal ini tentu saja masih berlaku sampai saat ini, tetapi selain digunakan untuk tempat menginap, hotel juga digunakan untuk beberapa acara seperti acara pernikahan, acara ulang tahun, rapat perusahaan, dan lain sebagainya. Sehingga persaingan dan perubahan yang terjadi pada dunia perhotelan bukan hanya terjadi pada fasilitas yang ditawarkan, tetapi juga pada teknologi dan prosedur yang digunakan. Ini dimaksudkan untuk memberikan suatu nilai

yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu yang datang ke hotel serta menciptakan rasa nyaman dan keinginan untuk kembali.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan kerja karyawan. Kemampuan kerja berhubungan dengan pengetahuan, bakat, minat dan pengalaman agar dapat menyelesaikan tugas-tugas yang sesuai dengan pekerjaan yang didudukinya. Faktor Kemampuan secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai adalah terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh sebab itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

Faktor lain yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Motivasi pada suatu organisasi atau perusahaan bertujuan untuk mendorong semangat kerja para karyawan agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan demi tercapainya tujuan organisasi. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dengan Koordinator Human Resources Department mengungkapkan karyawan merasa pintar, merasa senior dan merasa paling lama kerjanya, karyawan yang tidak ingin maju. Dengan motivasi yang tinggi akan menciptakan

sebuah komitmen terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dikarenakan adanya penelitian tentang kemampuan kerja dan motivasi kerja yang berdampak pada kinerja karyawan maka peneliti melakukan observasi yang ditunjukkan oleh karyawan Hotel Yusro Jombang. Peneliti melihat adanya Fenomena yang ditemui dalam kinerja karyawan adalah besaran target yang belum bisa dipenuhi oleh pegawai Hotel Yusro jombang, pegawai dinilai kurang bertanggung jawab dalam mengemban tugas yang diberikan, beberapa tugas dinilai tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh atasan.

Fenomena yang sudah dipaparkan menjadi salah satu alasan mengapa perlunya industry perhotelan untuk meningkatkan kemampuan dan motivasi dari segi layanan dimana hotel diharuskan memberikan layanan yang berkualitas bagi para tamunya. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yaitu Yusro Hotel, dalam mencapai visi dan misinya diperlukan kinerja karyawan yang prima dalam memberikan pelayanan kepada tamu dan pelanggan Hotel Yusro. Hotel Yusro merupakan hotel berbintang tiga dan memiliki pelayanan yang baik, artistic dan ramah. Hotel yusro merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang berdiri pada tahun 2011 yang dikelola dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk memberikan pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman yang dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu yang ingin menginap.

Terdapat beberapa penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya dan ditemukan perbedaan hasil penelitian dalam kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Augustinus and Halim 2021) menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Faizah dan Aji 2019) menunjukkan bahwa kemampuan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Andi Pattarani 2010) dimana hasil dalam penelitian ini menyebutkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja Karyawan. Sementara penelitian yang dilakukan oleh (Rona Tanjung dan Susi Susanti Manalu 2019) ditemukan hasil yang berbeda dimana motivasi kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sehingga dengan demikian, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.”**

1.1 Rumusan Masalah

1. Apakah Kemampuan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Yusro Hotel Jombang ?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Yusro Hotel Jombang ?

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan bagaimana Pengaruh Kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan Yusro Hotel Jombang
2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan bagaimana Pengaruh Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Yusro Hotel Jombang.

1.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar, tidak hanya bagi penulis melainkan juga untuk seluruh pihak yang terlibat. Diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi penulis, untuk mengembangkan ilmu dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan.
2. Bagi perusahaan atau instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan informasi dan masukan bagi pihak hotel mengenai pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi pembaca. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.