

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia pariwisata memegang peranan penting dalam menyumbangkan devisa negara, karena pariwisata merupakan wahana untuk meningkatkan dan mengembangkan sumber pendapatan negara. Kepariwisata Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun, hal ini bisa di lihat dari tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Indonesia tahun 2004-2008, dibawah ini :

Tabel 1.1.
Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Indonesia Tahun 2004-2008

Tahun	Jumlah Wisatwan	Jumlah wisatwan	Devisa (Milyar US\$)
	Mancanegara	Lokal	
2004	5.321.165	111.353.000	4,8
2005	5.002.101	112.701.000	4,5
2006	4.871.351	114.391.000	4,6
2007	5.505.759	116.107.000	5,3
2008	6.400.000	223.000.000	7,5

Sumber: www.my-indonesia.info

Melihat data kunjungan wistawan ke Indonesia tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa sektor pariwisata terus bertumbuh dan berkembang dari tahun ke tahun. Dalam rangka meningkatkan sumber devisa negara, pariwisata diharapkan mampu memberikan pemasukan lebih besar bagi negara, meningkatkan pendapatan daerah, memberdayakan perekonomian masyarakat, serta memperluas lapangan kerja, sehingga secara tidak langsung menyebabkan adanya efek berganda yang dihasilkan oleh kegiatan pariwisata

tersebut. Dalam upaya mewujudkan cita-cita luhur tersebut dibutuhkan sumber daya manusia berkualitas sebagai penerus pembangunan yang sabar, kompeten, mandiri, kritis, rasional, cerdas, kreatif, dan siap menghadapi tantangan di masa depan. Untuk kepentingan tersebut diperlukan perubahan yang cukup mendasar dalam sistem pariwisata nasional, yang dipandang oleh berbagai pihak sudah tidak efektif dan sudah tidak mampu lagi memberikan bekal, serta tidak dapat mempersiapkan sumber daya manusia untuk bersaing dengan bangsa-bangsa lain di dunia.

Dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia, perusahaan juga dituntut untuk selalu dapat menjaga karyawannya agar dapat menampilkan kinerja yang baik dan memelihara karyawannya agar dapat mendedikasikan diri kepada perusahaan tempat dia bekerja, sehingga sumber daya manusia yang dimilikinya tersebut adalah sumber daya yang sangat berdedikasi dan mempunyai kinerja yang baik. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan suatu asset perusahaan yang sangat berharga. Perusahaan sebaiknya memiliki serta memilih sumber daya manusia yang mandiri, unggul, handal, terampil, tangguh, enerjik dan bermotivasi tinggi guna mendukung dalam pencapaian suatu tujuan perusahaan.

Menjawab fenomena tersebut, perusahaan fokus terhadap sumberdaya manusia yang mempersiapkan mereka untuk mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain. Diantaranya dengan memberikan motivasi terhadap seluruh karyawan sehingga dengan meningkatnya motivasi akan memberikan efek meningkatnya kinerja.

Merujuk pada pernyataan Rivai (2005:309) bahwa “Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.” Artinya SDM yang baik merupakan kriteria mutlak untuk mentransformasikan gagasan dan ide, untuk mengolah serta mengelola produk yang dimiliki. Keberadaan manusia sebagai SDM adalah sangat penting dalam perusahaan karena SDM dapat menunjang aktivitas perusahaan melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan dan peran nyatanya. Namun kondisi seperti ini sangat bertolak belakang dengan kenyataan, di mana pada kenyataannya banyak karyawan dihadapkan pada suatu pilihan antara bekerja dengan sepenuh hati atau sebagai beban karena kurang terpuaskannya kebutuhan oleh perusahaan. Fenomena seperti ini juga terjadi di *Oranje Pergola Restaurant*.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada karyawan *Oranje Pergola Resturant* bahwa mereka akan bekerja lebih baik apabila kebutuhannya dicukupi oleh perusahaan. Karyawan masih membutuhkan beberapa hal yang perusahaan belum memenuhi apa yang mereka butuhkan.

Hal ini senada dengan pernyataan bahwa individu akan berkerja sebaik mungkin dibandingkan dengan individu yang lain apabila individu tersebut dalam dirinya memiliki motivasi yang tinggi dibandingkan dengan yang lain untuk mendapatkan apa yang mereka harapkan. Hal ini didukung oleh As’ad (2001:45), bahwa: “Kuat dan lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya”.

Perusahaan harus terus melakukan inovasi, salah satu diantaranya yakni dalam menciptakan sumberdaya manusia yang berkompeten serta siap berprestasi dengan pemberian motivasi.

Bentuk peningkatan kinerja yaitu melalui pemberian motivasi. Program ini wajib diselenggarakan oleh perusahaan khususnya dunia pariwisata serta wajib diikuti oleh seluruh karyawan supaya terjadi sinergi antara perusahaan dengan karyawan.

Tujuan pemberian motivasi ini adalah mempersiapkan sumber daya manusia agar pada saat kerja dengan profesional, akan melakukan pekerjaan dengan baik dalam artian mencurahkan semua kemampuan untuk perusahaan.

Kinerja karyawan akan terpengaruh secara signifikan apabila motivasi karyawan kurang dalam melakukan segala pekerjaan. Dengan memotivasi karyawan maka perusahaan akan mendapatkan kinerja yang baik. Motivasi individu dalam melakukan pekerjaan adalah merupakan usaha individu itu sendiri dalam pencapaian yang mereka inginkan atau berupa suatu rencana dan berhubungan erat dengan kinerja individu tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DENGAN PEMBERIAN MOTIVASI DI ORANJE PERGOLA RESTAURANT PADA LIDO LAKES RESORT AND CONFERENCE”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian, Penulis membatasi permasalahan agar tidak melebar, maka Penulis merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi karyawan di Oranje Pergola Restaurant *Lido Lakes Resort and Conference* Bogor-Sukabumi?
2. Bagaimana kondisi tentang kinerja karyawan Oranje Pergola Restaurant *Lido Lakes Resort and Conference* Bogor-Sukabumi?
3. Bagaimana upaya yang dapat diterapkan oleh manajemen *Lido Lakes Resort and Conference* untuk meningkatkan kinerja karyawan di Oranje Pergola Restaurant?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terdapat pada identifikasi masalah maka Penulis menyimpulkan beberapa tujuan penelitian:

1. Untuk mengidentifikasi kondisi motivasi karyawan Oranje Pergola Restaurant *Lido Lakes Resort and Conference* Bogor-Sukabumi.
2. Untuk mengidentifikasi kondisi kinerja karyawan Oranje Pergola Restaurant *Lido Lakes Resort and Conference* Bogor-Sukabumi.
3. Untuk mengidentifikasi upaya apa saja yang dapat diterapkan manajemen *Lido Lakes Resort and Conference* untuk meningkatkan kinerja karyawan di Oranje Pergola Restaurant.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis;

Untuk menguji keberlakuan teori yang ada dengan praktik dilapangan, dapat memperoleh temuan-temuan ilmu pengetahuan terutama untuk bidang kajian manajemen SDM dan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan pengembangan teori dalam disiplin ilmu manajemen SDM, khususnya tentang meningkatkan kinerja karyawan dengan pemberian motivasi.

2. Bagi Perusahaan;

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran atau masukan positif bagi Lido Lakes Resort and Conference, khususnya Oranje Pergola Restaurant dalam pengembangan SDM, yaitu agar produktivitas kerja karyawan meningkat. Dan dalam hal ini, upaya yang dapat dilakukan oleh manajemen salahsatunya adalah dengan jalan memberikan motivasi bagi karyawan, agar karyawan dapat bekerja dengan semangat dan tanggung jawab yang tinggi.

E. Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan Penulis yaitu jenis penelitian deskriptif. Menurut Sudjana (2000:52) metode deskriptif yaitu studi yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau kejadian yang sedang berlangsung pada saat penelitian tanpa menghiraukan sebelum

dan sesudahnya. Dalam penelitian ini, Penulis mengumpulkan data dengan cara melaksanakan kegiatan wawancara, penyebaran kuesioner, studi dokumentasi, observasi, studi kepustakaan, analisis data sekunder serta melakukan pendekatan kualitatif.

F. Lokasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di *Lido Lakes Resort and Conference* terletak di antara Jl. Raya Bogor - Sukabumi Km. 21, tepatnya di Desa Watesjaya, Kecamatan Cijeruk, Kabupaten Bogor, Jawa Barat Indonesia. Phone (62-51). 8220922 *Lido Lakes Resort and Conference* berada di bawah PT Lido Sarana Prima, anak perusahaan dari PT FUSHION PLUS. *Lido Lakes Resort and Conference* merupakan hotel dengan klasifikasi bintang empat dengan mengambil konsep resort-hotel. *Lido Lakes Resort and Conference* cukup dikenal dengan adanya sebuah restaurant yang di bangun pada masa penjajahan Belanda yang menjadi objek penelitian Penulis dalam penulisan skripsi ini.

Penelitian dilaksanakan dua kali, yaitu :

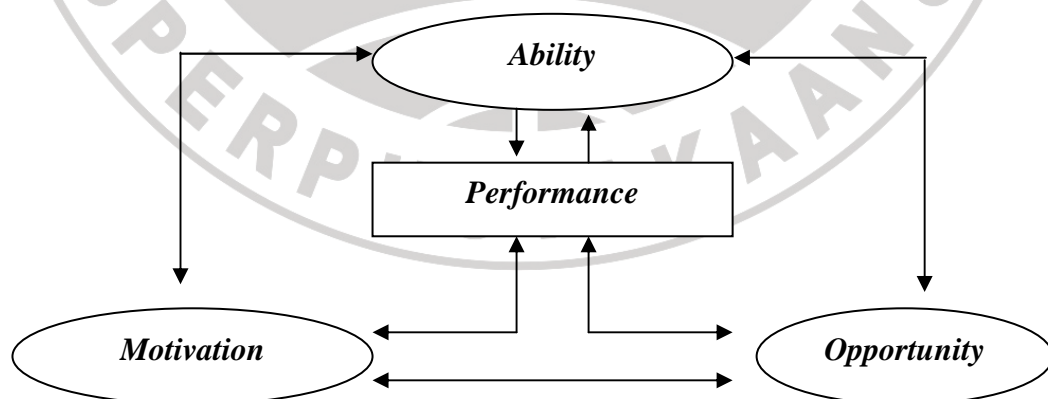
1. Penelitian pertama, penelitian dilaksanakan pada saat Penulis melakukan On the Job Training pada bulan September 2008 – Januari 2009
2. Penelitian kedua dilakukan untuk membagikan kuesioner kepada karyawan Oranje Pergola Restaurant pada bulan Mei – Juli 2009.

Adapun sampel penelitian yang dibagikan sebanyak 15 responden yaitu seluruh karyawan Oranje Pergola Restaurant tahun 2009.

G. Kerangka Pemikiran

Keberadaan staff atau biasa disebut sebagai karyawan merupakan salah satu bagian sumber daya penting bagi perusahaan dan hal ini senantiasa harus ditingkatkan oleh perusahaan yang menaungi mereka. Upaya untuk meningkatkan kualitas SDM ini, khusus SDM perusahaan perlu dilakukan secara baik, terarah dan terencana, sehingga perusahaan pun dapat bersaing secara sehat dengan perusahaan lain, mengingat persaingan kedepan akan semakin ketat. Perusahaan yang mampu bersaing dengan pesaing atau mitra bisnisnya hanyalah perusahaan yang memiliki SDM yang berkualitas.

SDM yang berkualitas tentu saja akan membuahkan produktivitas yang baik pula. Agar produktivitas karyawan meningkat, maka diperlukan motivasi yang tinggi dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari perusahaan. Hal ini untuk membina karyawan yang memiliki potensi besar agar mendapat kesempatan mengembangkan karir dibidang ilmu pengetahuan, keterampilan serta keahlian sesuai bakat dan kemampuan yang dimiliki.



Sumber: Perilaku Organisasi (Stephen P. Robbins, 2001:166)

Gambar 1.1.

Performance dimension

Diatas merupakan kerangka acuan yang digunakan pada penelitian kali ini yang menjelaskan bahwa interaksi dari kemampuan individu, motivasinya berikut juga kesempatan yang diperolehnya dalam lingkungan kerja menentukan hasil dari prestasi kerja individu tersebut.

Harold Koontz et. All, yang dikutip oleh Moekijat (1984:10) menyatakan bahwa: “Motivasi menunjukkan dorongan dan usaha untuk memenuhi atau memuaskan suatu kebutuhan atau untuk mencapai suatu tujuan”.

“Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan sesuatu yang *invisible* yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertingkah laku dalam mencapai tujuan”. (Rivai ,2004: 455-456).

Dorongan tersebut terdiri dari dua komponen, yaitu: arah perilaku (kerja untuk mencapai tujuan), dan kekuatan perilaku (seberapa kuat usaha individu dalam bekerja). Motivasi meliputi perasaan unik, pikiran dan pengalaman masa lalu yang merupakan bagian dari hubungan internal dan eksternal perusahaan”.

Manusia dalam kehidupannya harus selalu berusaha memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, dalam hal ini Ijatmiko, Y (2003:68) yang mengutip pendapat dari Maslow menyatakan bahwa motivasi manusia dapat dikelompokkan kedalam lima kategori dasar kebutuhan, yaitu 1). Kebutuhan Fisiologis 2). Kebutuhan rasa aman 3). Kebutuhan akan silaturahmi 4). Kebutuhan akan kehormatan 5). Kebutuhan akan pengembangan diri.