

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keindahan alam Indonesia beraneka ragam etnik dan keunikan budaya yang dimiliki oleh bangsa Indonesia sejak dulu menjadi perhatian dan daya tarik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Berdasarkan pada potensi itu, Indonesia menempatkan sektor pariwisata menjadi andalan pemasukan devisa Negara sekaligus peningkatan perekonomian masyarakat Indonesia. Jawa barat khususnya kota Bandung adalah salah satu penyumbang devisa Negara di bidang pariwisata.

“Paris Van Java” adalah sebutan bagi Bandung yang diibaratkan sebagai Paris-nya Indonesia. Tak berlebihan jika Bandung menyandang sebutan ini, Beragam keelokan ditawarkan bagi para pengunjung Bandung. Mulai dari wisata alam, wisata buatan, wisata belanja, bahkan mulai dikenal wisata rohani. Penduduk Bandung diberkahi dengan lingkungan alam yang begitu indah, dengan berbagai keragaman kreatifitas masyarakatnya. Kota Bandung terletak bagaikan berada di dasar lengkungan yang dikelilingi oleh barisan pegunungan yang kokoh dengan jumlah pedesaan yang amat banyak. Ini pula yang menjadi kelebihan Bandung, kekayaan budaya yang dari berbagai desa.

Bandung sudah identik sebagai kota dengan wisata belanja dan wisata kuliner yang menjadi magnet bagi para wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Sejak dipermudah akses menuju kota Bandung khususnya di akhir pekan, jalanan di kota Bandung menjadi lebih padat dibanding di hari-hari biasa, karena bertambahnya volume kendaraan terutama yang datang dari Jakarta. Hal inilah yang membuat bisnis kuliner di Bandung semakin berkembang, tak terkecuali untuk oleh-olehnya. Setiap waktu selalu saja bermunculan oleh-oleh baru yang bisa di beli di Kota Kembang ini, akan tetapi banyak juga jenis oleh-oleh yang sudah lama kondang dan selalu menjadi favorit para pelancong di kota ini.

Rahel Ferawati, 2014

Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Departemen Food And Beverage Hotel Horison Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Perkembangan industri pariwisata di Bandung turut berdampak pada berkembangnya usaha dibidang jasa salah-satunya adalah hotel. Menurut surat keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan usaha dan penggolongan Hotel. Bab 1, pasal 1, ayat (b) dalam SK tersebut menyebutkan bahwa: "Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial". Berbagai jenis hotel dari mulai hotel melati sampai hotel bintang lima bertumbuhan di kota ini namun hotel lama pun tidak mau tertandingi mereka membuat inovasi-inovasi baru, membuat gebrakan-gebrakan baru agar hotelnya dapat bertahan di persaingan bisnis jasa yang sangat ketat ini. Salah satu hotel berbintang di kota Bandung adalah horison. Hotel yang berdiri sejak tahun 1992 ini cukup strategis karena letaknya berada di pusat kota Bandung yaitu di jalan pelajar pejuang 45 No. 121, Buah Batu. Hotel berbintang 4 ini cukup bertahan dari tahun ke tahun walaupun sempat terjadi berbagai masalah namun perusahaan mampu bangkit sedikit demi sedikit dari keterpurukan tersebut, seperti sempat terjadinya kebakaran di bagian kitchen yang membuat fasilitas perusahaan tersebut terbakar maka berdampak pula terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Soekresno dan Pendit (1998:h4) menyatakan bahwa departemen *food and beverage* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Dalam hal ini departemen *food and beverage* merupakan penyumbang *income* terbesar bagi hotel. Dengan demikian departemen ini sangat penting keberadaannya di hotel.

Hal ini tidak lepas dari peranan sumber daya manusia (SDM) karena SDM merupakan asset utama perusahaan dan mempunyai peran yang strategis didalamnya yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas perusahaan. Melihat pentingnya peran karyawan dalam perusahaan, maka motivasi kerja sangat diperlukan

dalam membentuk kinerja unggul. Dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan bekerja lebih giat dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja yang rendah karyawan tidak mempunyai semangat bekerja, mudah menyerah, dan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Supardi dan Anwar (2004:h47) mengatakan motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan. Dengan demikian untuk membentuk motivasi kerja yang tinggi seseorang harus memiliki tujuan dalam melaksanakan tugasnya seperti: memenuhi kebutuhan hidupnya (gaji), memenuhi kebutuhan berprestasi (jabatan) dan lain-lain.

Disiplin kerja sangat penting bagi karyawan yang bersangkutan maupun bagi organisasi karena disiplin kerja akan mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh Karena itu, pegawai merupakan motor penggerak utama dalam organisasi. Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Menurut Hasibuan (2003:h193) menyatakan bahwa “Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Sedangkan menurut Sutrisno (2009:h900) menyatakan “Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan”.

Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan perusahaan, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan perusahaan. Selain itu, organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan. Hotel Horison dalam menjalin dan mempertahankan karyawannya telah melakukan beberapa upaya seperti: seperti memberikan hak cuti selama 12 hari dalam satu tahunnya, pemberian kenaikan gaji secara berkala setiap satu tahun sekali, mengadakan acara pada saat ulang tahun hotel, memberikan asuransi kesehatan dan

mengizinkan karyawan menggunakan fasilitas hotel di waktu tertentu. Oleh karena itu perusahaan mengharapkan adanya peningkatan terhadap kinerja karyawan. Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan perusahaan, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan perusahaan.

Namun masalah yang timbul dalam sebuah hotel dilihat dari hasil kinerja karyawan pada tahun 2011, 2012 dan 2013 mengalami naik turunnya hasil penilaian kinerja. Adanya hasil penilaian kinerja karyawan di Hotel Horison Bandung sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data hasil penilaian kinerja karyawan selama 3 tahun di departemen *Food and Beverage* Hotel Horison Bandung.

Kriteria	2011	2012	2013
Sangat baik	7	6	5
Baik	10	14	16
Cukup baik	17	15	12
Kurang	2	5	7
Sangat kurang	-	-	-
Jumlah karyawan	38	40	40

Sumber: hrd 2013

Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa penilaian kinerja karyawan dari 3 tahun terakhir mengalami penurunan. Dilihat dari kriteria (sangat baik) dari tahun ke tahun jumlah karyawan yang mendapatkan penilaian sangat baik mengalami penurunan yang artinya karyawan yang mendapatkan nilai baik berkurang dilihat dari tabel di atas, untuk kriteria (baik) dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang artinya karyawan yang mendapatkan penilaian baik tahun 2011 hanya 10 orang naik jadi 16 orang yang mendapatkan nilai baik di tahun 2013. Kriteria (cukup baik) mengalami penurunan dilihat dari data di atas bahwa di tahun 2011 karyawan yang mendapatkan

nilai baik 17 karyawan tahun 2012 menurun jadi 15 karyawan sedangkan 2013 menurun pula jadi hanya 12 karyawan yang mendapatkan nilai (cukup baik), sedangkan untuk kriteria (kurang) di tahun 2011 hanya 2 karyawan, di tahun 2012 menjadi 5 karyawan dan di tahun 2013 7 karyawan yang artinya dalam penilaian di kriteria (kurang) peningkatan jumlah karyawan dalam setiap tahunnya itu artinya bahwa karyawan yang mendapatkan penilaian (kurang) meningkat di setiap tahunnya. Beda dengan penilaian kriteria yang lain bahwa jika mengalami peningkatan dalam penilaian kinerja karyawan itu akan semakin baik tapi untuk kriteria (kurang) jika mengalami peningkatan di setiap tahunnya artinya karyawan yang mendapatkan nilai kurang bertambah banyak. Dapat disimpulkan bahwa data di atas menunjukkan tidak stabil / fluktuatif. Setelah melakukan wawancara dengan staff HRD bahwa salah satu yang menyebabkan kinerja karyawan menurun disebabkan oleh kejenuhan, tunjangan/ kompensasi yang diberikan perusahaan dirasa kurang cukup dan lainnya.

Dengan naik turunnya penilaian kinerja karyawan tersebut tak lain adanya kesalahan yang dilakukan oleh karyawan tersebut yang menimbulkan beberapa komentar dari konsumen contohnya: makanan lama disajikan, makanan tidak sesuai apa yang diharapkan konsumen atau bahkan tertukarnya pesanan yang telah dipesan, dan lainnya. Belum optimalnya kinerja karyawan memberikan peluang untuk melakukan studi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Peran karyawan sangat penting dalam sebuah perusahaan, oleh sebab itu perusahaan harus dapat menciptakan suasana kondusif bagi setiap aktivitas perusahaan, agar para karyawan tersebut dapat memberikan prestasi kerja yang optimal bagi perusahaan. Jika para karyawan telah memberikan prestasi kerja terbaiknya, tentu akan berdampak pada peningkatan produktivitas perusahaan dalam menghasilkan produk.

Salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah motivasi. Motivasi memiliki andil yang besar dalam terciptanya kinerja karyawan, jika karyawan tidak memiliki motivasi untuk bekerja maka produk yang dihasilkan pun tidak akan optimal. Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang karyawan dalam

menghadapi situasi kerja. Anwar Prabu (2007:67), motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Disiplin kerja yang tinggi merupakan harapan bagi setiap pemimpin kepada bawahan, karena itu sangatlah perlu bila disiplin mendapat penanganan intensif dari semua pihak yang terlibat dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi dan juga pemimpin mempunyai pengaruh langsung atas sikap kebiasaan yang diperoleh karyawan. Kebiasaan itu ditentukan oleh pimpinan, baik dengan iklim atau suasana kepemimpinan maupun melalui contoh diri pribadi. Oleh karena itu, untuk mendapatkan disiplin yang baik, maka pimpinan harus memberikan kepemimpinan yang baik pula. Jika para karyawan telah termotivasi dan berdisiplin dalam bekerja maka produk-produk yang dihasilkan akan optimal sehingga akan berdampak baik pula bagi perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak hanya bergantung kepada sarana dan prasarana yang ada tetapi juga bergantung pada kinerja karyawannya. Setiap perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya dengan memenuhi kebutuhan karyawan, memberikan perhatian terhadap bawahan dan menempatkan karyawan sebagai bagian dari aset perusahaan, tidak hanya menganggap karyawan hanya sebagai pekerja saja.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian tentang kinerja karyawan. Maka dapat diangkat judul : **“PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TEHADAP KINERJA KARYAWAN DI DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE* HOTEL HORISON BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah gambaran tingkat motivasi kerja pada departemen *food and beverage* Hotel Horison Bandung?
2. Bagaimanakah gambaran tingkat disiplin kerja pada departemen *food and beverage* Hotel Horison Bandung?

Rahel Ferawati, 2014

Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Departemen Food And Beverage Hotel Horison Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Bagaimanakah gambaran tingkat kinerja karyawan pada departemen *food and beverage* Hotel Horison Bandung?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada departemen *food and beverage* Hotel Horison Bandung ?
5. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada departemen *food and beverage* Hotel Horison Bandung ?
6. Apakah motivasi dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada departemen *food and beverage* Hotel Horison Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan motivasi dan disiplin kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Adapun secara rinci diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis gambaran tingkat motivasi kerja di departemen *food and beverage* Hotel Horison Bandung
2. Untuk menganalisis gambaran tingkat disiplin kerja di departemen *food and beverage* Hotel Horison Bandung
3. Untuk menganalisis gambaran tingkat kinerja karyawan di departemen *food and beverage* Hotel Horison Bandung
4. Untuk menganalisis adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan departemen *food and beverage* Hotel Horison Bandung
5. Untuk menganalisis adanya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan departemen *food and beverage* Hotel Horison Bandung
6. Untuk menganalisis adanya motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan departemen *food and beverage* Hotel Horison Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua macam manfaat, yaitu sebagai berikut:

Rahel Ferawati, 2014

Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Departemen Food And Beverage Hotel Horison Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ataupun memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu manajemen khususnya SDM, dan pengetahuan mengenai motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan departemen *food and beverage* di hotel horison bandung.

1.4.1 Manfaat praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini berguna untuk memberikan informasi tambahan bagi perusahaan, hasilnya pun dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan kepala personalia dalam mengevaluasi guna meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu juga sebagai bahan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan penulis mengenai pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdiri atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan kegunaan Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Pada bab ini terdapat uraian mengenai teori – teori relevan yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode–metode yang digunakan dalam penelitian meliputi Metode Penelitian, Operasionalisasi Variabel Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Uji Validitas dan Realibilitas, dan Teknik Pengolahan Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan pembahasan atas penelitian berdasarkan teori dan data yang didapat melalui survey atau observasi lapangan, wawancara, studi dokumentasi dan penyebaran kuesioner.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini disajikan kesimpulan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di departemen *Food and Beverage* Hotel Horison Bandung dan memberikan saran yang tepat dari kesimpulan penelitian ini.