

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia, sebagai negara kepulauan dengan kekayaan budaya dan alam yang melimpah, telah menjadi salah satu destinasi wisata terkemuka di dunia. Sektor pariwisata telah menjadi tulang punggung dalam pertumbuhan ekonomi negara ini, memberikan kontribusi signifikan terhadap PDB dan penciptaan lapangan kerja. Pada era Globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, keberhasilan suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh faktor eksternal seperti pasar dan teknologi, tetapi juga oleh faktor internal yang meliputi kualitas sumber daya manusia. Dalam beberapa tahun terakhir, industri hiburan malam, terutama *Nightclub*, telah menjadi bagian penting dari panorama wisata Indonesia, khususnya di kota-kota besar dan daerah tujuan wisata populer seperti Bali & Jakarta.

Di dalam *Nightclub* sendiri pada umumnya dibagi menjadi dua bagian, *operations* dan *back office*. Department *operations* atau operasional adalah bagian yang akan melakukan kontak pertama dengan tamu secara langsung dan juga bertanggung jawab untuk menjalankan kegiatan sehari-hari yang diperlukan untuk operasional *Nightclub* yang lancar. Departemen ini terdiri dari berbagai divisi atau bagian yang bekerja bersama-sama untuk memastikan bahwa semua aspek dari operasional berjalan dengan efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

Conclave – *Dine & Music* merupakan perusahaan yang terletak di Jalan Otto Iskandar Dinata No.3 Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat. Conclave adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang Hiburan atau *Entertainment* dan juga *Food & Beverage*, tempat ini sudah memulai aktivitas operasionalnya sejak bulan September, 2022. Sebuah *lounge* dan *bar* dengan hiburan musik *live High Class* yang bertujuan untuk menampilkan suasana yang indah dan megah sekaligus menyeimbangkan dua fungsi. Beberapa divisi atau bagian umum yang biasanya termasuk dalam departemen operasional Conclave adalah: *Food & Beverage service & product, Housekeeping*. Departemen *back office* merupakan bagian dari struktur organisasi yang bertanggung jawab atas berbagai tugas administratif, manajerial, dan mendukung fungsi-fungsi utama operasional dan kemungkinan untuk bertemu dan melakukan kontak dengan tamu sangat kecil. Berbeda dengan departemen operasional yang berfokus pada layanan langsung kepada tamu, departemen *back office* bekerja di belakang layar untuk menjalankan berbagai proses bisnis yang mendukung operasional secara keseluruhan seperti *marketing* dan *accounting*, *Back office* ini terdiri dari tiga department yaitu *finance, sales & marketing* dan *human resources*. Melalui observasi kegiatan operasionalnya, Conclave adalah sebuah perusahaan yang berkembang dalam industri hiburan dan *food & beverage*. Sebuah perusahaan harus bisa mengatur kinerja karyawan dan mengelola lingkungan manajemen yang baik agar terjaganya stabilitas operasional perusahaan. Bagian sumber daya manusia di Conclave memiliki karyawan sebanyak (33) tiga puluh tiga orang.

Berikut adalah data jumlah karyawan dan juga disertakan jabatannya pada tahun 2024 pada Conclave – *Dine & Music* :

TABEL 1
Data karyawan Conclave – Dine & Music
Periode 2024

No	Jabatan	Jumlah
1	General Manager	1
1	Operational Manager	1
2	Supervisor	1
3	Captain Floor	1
4	Front Office	5
5	Officer	6
6	Housekeeping	4
7	Server	5
8	Cashier	1
9	Bar	2
10	Audio Visual (AVL)	4
11	Kitchen	5
12	DJ & MC	4
13	Marketing	2
14	Engineering	2
15	Steward	1
TOTAL		45

Sumber : Conclave – Dine & Music, 2024

Sumber Daya Manusia atau *Human Resources* memiliki nilai kontribusi yang besar untuk kesuksesan sebuah organisasi, khususnya untuk sebuah *nightclub* yang membutuhkan Manajemen sumber daya manusia dalam mengelola keberlangsungan dan efektivitas. Manajemen sumber daya manusia (Huat dan Torrington, 1998) adalah bagian dari manajemen yang berhubungan dengan orang-orang yang bekerja dalam sebuah organisasi. MSDM menaruh perhatian kesejahteraan pegawai sehingga mereka dapat bekerja secara efektif sebagai sebuah kelompok dan berkontribusi pada keberhasilan organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia juga didefinisikan sebagai pendekatan terhadap manajemen manusia, yang didasarkan dalam empat prinsip (Armstrong, 1999) yaitu:

- a) Sumber Daya Manusia adalah salah satu aset penting yang dimiliki oleh sebuah organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan perusahaan.
- b) Pencapaian ini dapat dicapai ketika kebijakan, aturan, dan proses atau prosedur yang berhubungan dengan manusia di dalam organisasi saling berkorelasi dan membantu mengontribusi satu dengan lainnya untuk mencapai tujuan perusahaan bersama.
- c) Nilai kepemimpinan dan Budaya. Keadaan organisasi dan gaya manajerial yang muncul dari budayanya akan memainkan peran penting dalam mencapai hasil yang optimal..
- d) Sumber Daya Manusia terkait dengan integrasi, yang mengharuskan setiap orang dalam organisasi berpartisipasi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Agar bisa tercapainya tujuan perusahaan ini, semua karyawan dituntut untuk memiliki kinerja yang maksimal. Tercapainya tujuan sebuah lembaga atau perusahaan hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada perusahaan tersebut. Sumber daya manusia memerlukan pengelolaan yang profesional agar terwujudnya keseimbangan antara harapan karyawan dengan kemampuan organisasi perusahaan dapat berkembang secara rasional atau wajar. Manajemen akan selalu mencari cara untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan juga kinerja karyawannya. Mangkunegara (2009:67) “Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*)” Motivasi kerja adalah bagian yang sangat penting di dalam dunia perkerjaan karena dengan adanya motivasi yang tinggi, maka produktivitas atau kinerja yang maksimal dapat tercapai. Meskipun kapasitas manajemen untuk memenuhi tuntutan karyawan dapat membantu membangun atau memperkuat motivasi kerja yang tinggi, tingkat motivasi kerja yang tinggi bukanlah sesuatu yang konstan. Pemberian sumber insentif internal atau eksternal akan berdampak pada seberapa baik kualitas kinerja karyawan di tempat kerja.

Tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk mencapai kinerja yang baik. Sebuah kinerja suatu perusahaan tidak bisa dilepaskan dari hasil kinerja karyawan yang melakukan tugas dan tanggung jawabnya sendiri. Maka dengan itu, kemajuan suatu organisasi sangat ditentukan oleh peran dan kualitas para karyawannya. Menurut Suyadi dan Dewi (2015:8) Kinerja karyawan sangat mempengaruhi kinerja organisasi di mana dia atau mereka berperan sebagai pelaku. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi merupakan salah satu aset penting bagi setiap organisasi dalam mencapai tujuan bisnisnya. Seiring dengan itu,

motivasi kerja menjadi faktor kunci yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan dikatakan meningkat dan semakin berkualitas apabila individu yang ada dalam perusahaan berhasil mencapai standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi dan dijadikan sebagai acuan penentu keberhasilan individu dalam bekerja.

Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan terhadap karyawan Conclave menunjukkan adanya fenomena atau permasalahan dalam perusahaan tersebut yakni kurang baiknya pemberian motivasi kerja seperti tidak tersedianya kompensasi dalam bentuk asuransi seperti BPJS ataupun bentuk asuransi lainnya, kurangnya pelatihan keterampilan kerja dan pengembangan karier. Karyawan Conclave juga kurang mendapatkan pengakuan atas kontribusi dan prestasi mereka oleh manajemen atau rekan kerja. Kurangnya pengakuan dan penghargaan dapat mengurangi motivasi kerja mereka dan menyebabkan ketidakpuasan kerja.

Selain rendahnya motivasi kerja, kinerja karyawan Conclave juga ternilai rendah, performa kerja karyawan yang tidak sesuai standar yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Kurangnya pemberian motivasi kerja oleh perusahaan menyebabkan tingkat *turnover* atau pergantian karyawan yang tinggi. Adanya tingkat keterlambatan karyawan dalam memulai *shift* operasional atau karyawan yang baru menginformasikan kondisi sakit saat kerja akan dimulai, hal ini menandakan kekurangan dalam disiplin karyawan. Berikut adalah Penilaian kinerja selama pada tahun 2024 pada Conclave – *Dine & Music*:

TABEL 2
Penilaian Kinerja

No	Nama Karyawan	Nilai	Indikator Evaluasi 1 - 10				
			Kehadiran	Ketepatan Waktu	Kemampuan Berkerja	Skill	Product Knowledge
1	Karyawan 1	4.8	4	9	2	5	4
2	Karyawan 2	5	3	3	8	6	5
3	Karyawan 3	5.6	5	7	5	8	3
4	Karyawan 4	4.2	3	3	4	5	6
5	Karyawan 5	4	2	6	3	6	3
6	Karyawan 6	4.8	6	7	8	2	1
7	Karyawan 7	4.8	7	4	2	8	2
8	Karyawan 8	7.4	5	8	8	8	8
9	Karyawan 9	6	10	3	6	3	8
10	Karyawan 10	4.8	5	7	2	7	3
11	Karyawan 11	8.2	6	10	8	10	7
12	Karyawan 12	5.8	8	5	5	5	6
13	Karyawan 13	4.2	5	6	4	2	4
14	Karyawan 14	6.2	6	8	6	8	3
15	Karyawan 15	3.4	2	5	4	4	2
16	Karyawan 16	5.6	8	6	3	3	8
17	Karyawan 17	3	5	2	2	2	4
18	Karyawan 18	6.2	4	8	8	8	3
19	Karyawan 19	5.2	3	5	4	5	9
20	Karyawan 20	5.8	8	4	3	6	8
21	Karyawan 21	3	2	4	2	2	5
22	Karyawan 22	6.2	8	3	8	8	4
23	Karyawan 23	4	6	2	5	5	2
24	Karyawan 24	5.2	4	8	4	2	8
25	Karyawan 25	4.6	3	4	4	8	4
26	Karyawan 26	2.6	2	3	3	2	3
27	Karyawan 27	6.2	8	9	2	8	4
28	Karyawan 28	5.6	4	8	8	5	3
29	Karyawan 29	5	3	5	4	4	9
30	Karyawan 30	4.4	9	4	3	3	3
31	Karyawan 31	4.2	3	3	4	8	3
32	Karyawan 32	5.6	7	8	3	2	8
33	Karyawan 33	4.8	3	2	9	8	2
34	Karyawan 34	5.4	6	8	3	6	4
35	Karyawan 35	5	7	6	7	2	3
36	Karyawan 36	5.6	4	4	3	8	9
37	Karyawan 37	5.6	8	8	6	3	3
38	Karyawan 38	5.8	3	3	7	9	7
39	Karyawan 39	4.6	7	7	4	3	2

Sumber : Conclave – Dine & Music

Berdasarkan Tabel 2 di atas terlihat bahwa masih banyak aspek kinerja karyawan Conclave – *Dine & Music* yang masih kurang baik dan butuh perbaikan. manajemen menargetkan nilai keseluruhan karyawan minimal 7,5% tetapi hanya mendapatkan angka di bawah 6%. Jika hal ini dibiarkan terus menerus nantinya akan memberikan permasalahan yang serius bagi organisasi secara keseluruhan karena tingkat absensi akan berpengaruh terhadap efektivitas dan jalannya kegiatan operasional & organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis merasa tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai masalah tersebut melalui penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di *Conclave – Dine & Music*”**

B. Rumusan Masalah

Kondisi kinerja karyawan pastinya tidak dapat stabil dan ada kalanya karyawan akan mengalami penurunan kinerja yang disebabkan oleh faktor internal ataupun eksternal. Jika hal tersebut terjadi, manajemen dari sebuah perusahaan pastinya akan mengambil tindakan agar kinerja karyawan dapat ditingkatkan kembali. Salah satu tindakan yang akan dilakukan oleh manajemen adalah dengan memberikan motivasi kepada karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas. Maka dalam hal ini penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Motivasi kerja di *Conclave & Dine – Music* ?
2. Bagaimana kinerja karyawan di *Conclave & Dine – Music* ?
3. Seberapa Besar Pengaruh Motivasi (X) terhadap Kinerja (Y) di *Conclave & Dine-Music* ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan secara khusus guna mengungkap informasi yang memiliki kaitan dengan :

1. Mengetahui Motivasi Kinerja Karyawan di *Conclave - Dine & Music*
2. Mengetahui Kinerja Karyawan di *Conclave & Dine & Music*

3. Menganalisis Besaran Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di *Conclave – Dine & Music*

D. Manfaat Penelitian

1. Penulis berharap dengan dilakukannya penelitian ini dapat memperluas wawasan serta memberikan pengetahuan mengenai pengaruh motivasi kerja dengan kinerja karyawan di *Conclave – Dine & Music* bagi pembaca.
2. Penulis berharap dengan dilakukannya penelitian ini, pihak *Conclave – Dine & Music* dapat mempertimbangkan rekomendasi yang dihasilkan melalui penelitian ini sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerjanya melalui pemberian motivasi kerja.