

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset paling penting untuk perusahaan dan organisasi karena aset utama dalam melakukan sebuah tindakan, memutuskan tujuan dan pengambilan keputusan yang tepat untuk pencapaian yang diharapkan. Untuk kunci utama agar perusahaan berkembang secara baik adalah menyeimbangkan antara karyawan dan perusahaan (Mangkunegara, 2001).

Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan seperti standar hasil kerja, target, atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama Supihati (2014). Kinerja penting bagi sebuah organisasi karena dapat menentukan efektifitas dari organisasi tersebut, kinerja juga memiliki peran penting untuk mencerminkan ukuran keberhasilan pada manajer dalam mengola organisasi dan sumber daya manusianya.

Dengan tingginya tuntutan standar target kinerja yang ditentukan oleh perusahaan, maka para karyawan akan berusaha lebih untuk mencapai target yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Menurut Mangkunegara (2011) bahwa, kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Adapun faktor yang membuat kinerja karyawan baik yaitu karyawan itu mendapatkan upah yang sesuai dengan partisipasi yang sudah dilakukan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Nurlaili (2010) menyatakan bahwa *Performace* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari satu proses. Dari penjelasan diatas bisa kita ambil kesimpulan bahwa kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan sangat mempengaruhi naik dan turunnya perusahaan, maka dari

itu kinerja perusahaan harus dijaga agar dapat stabil dan akan lebih baik apabila mengalami peningkatan.

Konflik Kerja merupakan suatu keadaan dimana terjadi adanya perbedaan antara dua orang atau lebih dari anggota organisasi atau kelompok – kelompok didalam organisasi yang timbul karena adanya perbedaan status, persepsi, tujuan, serta nilai – nilai yang berbeda Anwari *et al.*, (2016). Konflik ini akan berdampak baik ataupun tidak tergantung atasan bagaimana mengontrol konflik yang terjadi. Dari konflik tersebut untuk dampak positifnya akan terjadi peningkatan kinerja karyawan serta karyawan lebih produktif. Untuk dampak negatifnya dapat timbul tekanan terhadap individu atau kelompok yang dapat melakukan tindakan tidak etis sehingga dapat mengganggu atau menghambat kinerja karyawan.

Menurut Robins (2003) bahwa, “Tingkat konflik yang tidak memadai atau berlebihan dapat menghalangi keefektifan dari suatu kelompok atau organisasi, dan akhirnya menurunkannya produktifitas. Konflik tidak bisa dihilangkan serta dihindari, namun bisa diminimalisir agar tidak mengarah pada perpecahan, pergesekan, perselisihan dan pertentangan (Krisnawati & Lestari, 2018). Dengan terjadinya konflik ini secara tidak langsung akan mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan.

Motivasi ialah pemberian daya penggerak yang menghasilkan dorongan supaya seorang mempunyai kemauan serta keinginan buat melaksanakan pekerjaan secara bersama-sama, serta memaksimalkan seluruh upayanya guna menggapai tujuan dan kepuasan. Pemberian motivasi berawal dari sesuatu rangkaian yang bermula dari pemenuhan kebutuhan, timbul kemauan, lalu melaksanakan aktivitas serta tindakan yang akhirnya bakal menciptakan suatu keputusan. Dengan kata lain, jika seorang karyawan termotivasi, pekerjaannya akan lebih intens dan meningkat dibandingkan dengan karyawan yang kurang motivasi Irawan *et., al* (2020).

Penelitian ini akan dilakukan pada Kapal Garden Hotel Malang yang berlokasi di kawasan taman rekreasi sengkaling, kecamatan Dau,

kabupaten Malang, Jawa Timur ini merupakan salah satu hotel yang memiliki arsitektur yang sangat unik, yaitu hotel dengan bangunan mirip sebuah kapal. Lengkap dengan adanya jangkar dan ban di setiap sisinya, sehingga pengunjung yang memasuki hotel tersebut seperti dapat merasakan sebuah pintu gerbang kapal. Kapal Garden Hotel menyediakan 30 unit kamar, yang terdiri dari *standard room*, *superior room*, dan *deluxe room*.

Hotel ini menyediakan kamar untuk pelancong *backpacker* yang ingin berhemat yaitu disediakan asrama atau *dormitory* untuk menginap. Kapal Garden hotel Malang memiliki restoran, pusat kebugaran, *lounge* bersama, dan taman di Malang. Kapal Garden Hotel memiliki 37 pegawai atau karyawan dan jam kerjanya dibagi menjadi 3 shift, shift pertama masuk dari jam 07.00 sampai jam 15.00 untuk shift yang kedua masuk jam 15.00 sampai jam 23.00 dan shift ketiga masuk jam 23.00 sampai jam 07.00.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf *Human Resource Departement (HRD)*, kinerja karyawan dapat dilihat dari ketepatan waktunya, dimana dalam hal ini, ketepatan waktu kinerja karyawan bisa dilihat dari presentase jumlah karyawan yang telat untuk masuk kerja, yang akan dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Data Keterlambatan Karyawan Kapal Garden Hotel Malang

No	Jabatan	Terlambat	
		Juni	Juli
1	Branding	13	10
2	FO Leader	12	12
3	F&BP Leader	11	12
4	FO Staff	11	10
5	HK Staff	11	10
6	F&BP Staff	10	11
7	Reservation	10	11
8	HK Staff	10	10
9	HK Staff	10	13
10	Sales Executive	10	10

Sumber : HRD Kapal Garden Hotel

Berdasarkan tabel 1.1, data diatas diketahui ada 10 jabatan pada bulan juni dan juli yang terdapat keterlambatan karyawan masih terhitung banyak. Dengan adanya hal tersebut maka menjadi tugas bagi perusahaan untuk menekankan angka keterlambatan dijadikan lebih rendah atau bahkan tidak ada angka keterlambatan lagi. Begitu pentingnya kinerja karyawan pada Kapal Garden Hotel dalam mendukung kegiatan perusahaan, maka perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya setiap bulannya.

Penurunan ini diindikasikan karena ada terjadinya konflik kerja yang ada pada Kapal Garden Hotel yaitu terjadinya perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan sesama rekan kerja dan terjadinya perselisihan pribadi antara karyawan didalam perusahaan.

Kapal Garden Hotel telah memberikan motivasi terhadap karyawan dalam bentuk rasa aman karyawan seperti fasilitas jaminan kesehatan dan pemberian penghargaan kepada karyawan terbaik, namun hal itu dirasa kurang maksimal oleh karyawan sehingga membutuhkan motivasi yang lebih maksimal agar karyawan mempunyai target perusahaan. Bisa disebabkan kurangnya motivasi pada diri sendiri serta kurangnya motivasi yang diberikan pada perusahaan dimana akan menimbulkan turunnya kinerja karyawan.

Berdasarkan pada fenomena yang sudah dijelaskan diatas, maka penelitian ini diajukan dengan judul “ **Pengaruh Konflik Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kapal Garden Hotel Malang** “

2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat diambil adalah :

1. Bagaimana konflik kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan pada perusahaan Kapal Garden Hotel Malang?
2. Apakah ada pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Kapal Garden Hotel Malang?
3. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Kapal Garden Hotel Malang?
4. Apakah ada pengaruh konflik kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Kapal Garden Hotel Malang?

3.1 Batasan Masalah

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja tetapi dalam hal ini penulis hanya membatasi pada masalah yang diambil yaitu konflik kerja dan motivasi kerja serta kemudian objek yang diambil penelitian pada Kapal Garden Hotel Malang dengan subjek penelitian yaitu seluruh karyawan Kapal Garden Hotel Malang.

4.1 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan konflik kerja, motivasi kerja, dan kinerja terhadap karyawan pada Kapal Garden Hotel Malang
2. Menganalisis konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Kapal Garden Hotel Malang
3. Menganalisis motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Kapal Garden Hotel Malang
4. Menganalisis konflik kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Kapal Garden Hotel Malang

5.1 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk hasil penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan penulis tentang konflik kerja dan motivasi kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di Kapal Garden Hotel Malang
- b. Untuk hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak perusahaan sehubungan dengan kinerja karyawan.



