

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang**

Karyawan sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) berperan penting dalam meningkatkan kemajuan perusahaan. Kemajuan perusahaan didukung oleh adanya kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan sebagai hasil kerja keras karyawan berdasarkan kualitas dan kuantitas yang telah ditetapkan perusahaan (Firmansyah & Maria, 2022). Pengukuran kinerja yang baik berdasarkan kinerja yang optimal yaitu kinerja sesuai standar perusahaan dan mendukung tercapainya tujuan perusahaan (Musfiroh *et al.*, 2022). Kinerja karyawan yang tinggi adalah harapan oleh sebuah perusahaan, di mana karyawan yang memiliki kinerja tinggi maka produktivitas dalam sebuah usaha akan meningkat secara keseluruhan dan perusahaan mampu bersaing dan berkembang (Alexandri *et al.*, 2019). Cara meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan perlu didukung oleh adanya gaya kepemimpinan yang sesuai, budaya organisasi yang baik dan adanya motivasi dalam bekerja (Dinarwati, 2021).

Gaya kepemimpinan mampu meningkatkan kinerja karyawan karena pimpinan sebagai penggerak kemajuan organisasi perusahaan, salah satunya memimpin karyawan dalam bekerja. Gaya kepemimpinan sebagai bentuk sifat yang diterapkan pemimpin untuk mempengaruhi anggota kelompoknya untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah disepakati bersama (Fauzan *et al.* 2022).

Gaya kepemimpinan bertujuan untuk mendorong, memberi gairah kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Keberhasilan atau gagalnya suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan dipengaruhi oleh cara seorang pemimpin (Dewi & Rudi, 2020). Gaya kepemimpinan dalam perusahaan dapat menjadi efektif apabila pemimpin tersebut mampu mengelola organisasinya dan mempengaruhi perilaku karyawan agar bersedia bekerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan. Selain gaya kepemimpinan, budaya organisasi juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan (Mochklas, 2022).

Budaya organisasi mampu meningkatkan kinerja karyawan karena budaya dalam organisasi akan mempengaruhi kebiasaan dan lingkungan dalam bekerja. Budaya organisasi merupakan suatu karakteristik yang terdapat pada suatu organisasi dan dijadikan sebagai tuntunan organisasi atau perusahaan (Samosir & Sitompul, 2022). Kesesuaian antara budaya organisasi dengan nilai-nilai yang dimiliki oleh karyawan akan menimbulkan kepuasan kerja, sehingga mendorong karyawan untuk bertahan pada satu organisasi dan berkarir dalam jangka panjang. Pentingnya budaya organisasi sebagai filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma, dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi (Haan *et al.*, 2022). Dampak budaya organisasi yang baik akan menciptakan kepuasan dan peningkatan hasil kerja karyawan di Hotel Ascent Premiere Kota Malang. Selain budaya organisasi, motivasi juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Motivasi kerja muncul apabila karyawan merasa adanya imbalan atau kompensasi yang diterima sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan kinerja (Fauzan *et al.*, 2022). Bentuk motivasi kerja yang mampu meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan yaitu motivasi ekstrinsik (dari luar) dan motivasi instrinsik (dalam diri seseorang atau kelompok). Motivasi ekstrinsik sebagai motivasi yang timbul dari luar diri seseorang atau karyawan, yang dapat mendorong karyawan tersebut untuk membangun dan menumbuhkan semangat motivasi pada diri karyawan. Motivasi instrinsik sebagai bentuk motivasi atau perhatian yang diberikan dari pimpinan ke karyawan (Haan *et al.*, 2022). Motivasi kerja yang baik akan menciptakan kepuasan kerja sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan (Dinarwati, 2021).

Gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan motivasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan (Alexandri *et al.*, 2019). Gaya kepemimpinan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan membuat karyawan disiplin dalam bekerja. Budaya organisasi yang baik tanpa adanya saling menjatuhkan antar karyawan akan membuat karyawan betah dalam bekerja (Dewi & Rudi Wibowo, 2020). Sedangkan adanya motivasi secara finansial atau non finansial akan memberi semangat dalam bekerja sehingga meningkatkan kinerja (Musfiroh *et al.*, 2022).

Kinerja karyawan sangat penting bagi perkembangan Hotel Ascent Premiere Kota Malang, karena maju dan mundurnya perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Menurut Tolu *et al.*, (2021) kinerja karyawan yang baik diketahui dari adanya prestasi kerja, atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai dalam periode waktu melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan

tanggung jawab karyawan. Kinerja karyawan mengacu kepada pencapaian tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan sehingga mampu meningkatkan perkembangan dan kemajuan Hotel Ascent Premiere Kota Malang.

Fenomena di Hotel Ascent Premiere Kota Malang yang bisa menurunkan citra hotel seperti resepsionis kurang ramah dalam melayani pelanggan, didapatkan terdapat beberapa tempat yang tidak terawat seperti taman belakang dan penampilan karyawan kurang rapi dalam melayani pelanggan. Hotel Ascent Premiere Kota Malang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pemberian jasa penginapan, sehingga membutuhkan kinerja karyawan yang baik dalam melayani konsumen. Masalah yang terjadi pada karyawan di Hotel Ascent Premiere Kota Malang yaitu masih terdapat komplain dari konsumen terkait kebersihan kamar hotel, pelayanan yang lama dan kurang ramah terhadap konsumen.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Hotel Ascent Premiere Kota Malang diketahui evaluasi penilaian kinerja karyawan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.2 Penilaian Evaluasi Kinerja Karyawan Hotel Ascent Premiere Kota Malang Tahun 2022

Keterangan	Penilaian
Kinerja karyawan	19 dari 32 karyawan (59,37%) memiliki kinerja cukup baik

Sumber : Hotel Ascent Premiere Kota Malang (2023)

Penilaian kinerja karyawan diketahui dari kuantitas (banyaknya pekerjaan yang dilakukan), kualitas (kemampuan melakukan pekerjaan dengan baik) dan ketepatan waktu masuk atau pulang kerja. Tindakan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Ascent Premiere Kota Malang perlu didukung oleh

penerapan gaya kepemimpinan yang tepat, adanya budaya organisasi yang saling mendukung dan mendapatkan motivasi. Sesuai penelitian Dewi & Rudi (2020) membuktikan bahwa gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Ascent Premiere Kota Malang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gaya kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi dan kinerja karyawan ?
2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
4. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
5. Apakah gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan yang dipaparkan dalam latar belakang masalah, maka dalam tujuan penelitian ini adalah.

1. Untuk menjelaskan gaya kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi dan kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

#### **D. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

##### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bisa dijadikan oleh pimpinan Hotel Ascent Premiere Kota Malang sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk penerapan gaya kepemimpinan yang tepat, penerapan budaya organisasi baik dan pemberian motivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan.

##### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, serta dapat juga dijadikan acuan dan sumber informasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.