

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) berperan penting dalam meningkatkan kemajuan perusahaan salah satunya di Hotel The Batu Villas Malang. Tindakan untuk meningkatkan kemajuan perusahaan dengan meningkatkan motivasi kerja sehingga karyawan mampu bekerja sebaik mungkin. Menurut Sedarmayanti (2014) motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seorang yang menentukan arah dari perilaku (*direction of behavior*) seseorang dalam organisasi, tingkat usaha (*level of effort*), dan tingkat kegigihan atau ketahanan di dalam menghadapi suatu halangan atau masalah (*level of persistence*)". Oleh karena itu, motivasi kerja dapat diartikan sebagai semangat kerja yang ada pada karyawan yang membuat karyawan tersebut dapat bekerja untuk mencapai tujuan tertentu.

Motivasi akan membuat seseorang akan bekerja keras untuk melakukan pembentukan ide dan gagasan baru, kemudian di implementasikan menjadi usaha baru melalui aktivitas untuk memenuhi kepuasan kerja. Pentingnya motivasi kerja ini disadari oleh manajemen Hotel The Batu Villas Malang karena lemahnya motivasi kerja karyawan hotel saat ini. Hal ini ditunjukkan oleh berbagai macam review buruk konsumen hotel. Hotel The Batu Villas Malang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan penginapan sehingga membutuhkan pelayanan yang baik dari karyawan. Salah satu upaya untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan di Hotel The Batu Villas Malang dengan memberikan *reward* dan menerapkan *punishment*. Masalah yang terjadi di Hotel

The Batu Villas Malang yaitu ada beberapa sudut hotel yang tidak bersih, kurang perawatan terhadap kebersihan kamar tidur dan lamanya pelayanan karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan. Kurang maksimalnya motivasi karyawan dapat dilihat pada gambar tabel 1.1 berikut yang memuat ulasan dan keluhan konsumen kepada karyawan hotel.

Tabel 1.1 Ulasan Untuk Pelayanan Hotel The Batu Villas Malang Tahun 2023

No.	Nama/Akun	Ulasan	Bulan dan Tahun
1.	Logistik balikpapan	Resepsionis laki laki yang tangannya bertato sangat tidak kooperatif dan tidak memberikan solusi atas masalah yang saya alami (Bintang 1)	Februari 2023
2.	Magvirra	Kamar family suite pool acces sangat kotor, sampah tamu sebelumnya masih ada, puntung rokok masih ada (Bintang 1)	Maret 2023
3.	Yuli R	Kamar mandi dan toilet bau, kolam renang kotor, pegawai tidak ramah (Bintang 1)	April 2023
4.	Somhadi	Kolam renang kotor banget, srevice ala kadarnya (Bintang 1)	Mei 2023
5.	Nandar Hash	Kamar masih kotor saat kami datang seperti tidak pernah dibersihkan, selimut belum dipasang. (Bintang 1)	Juni 2023

Sumber : Google Review (2023)

Pada tabel 1.1 konsumen mengeluhkan tidak kooperatifnya karyawan hotel. Konsumen merasa bahwa kamar yang didapat tidak sesuai dan meminta solusi kepada karyawan yang pada akhirnya konsumen merasa tidak mendapatkan solusi sama sekali. Hal tersebut mencerminkan rendahnya motivasi kerja karyawan yang ditunjukkan dengan perilaku yang ditunjukkan karyawan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dimana karyawan harus bersikap ramah dan memberikan layanan

maksimal kepada tamu hotel. Dari ulasan tersebut juga menggambarkan rendahnya motivasi kerja karyawan dengan tidak memberikan usaha lebih untuk dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi tamu hotel, kamar hotel yang kotor, kolam renang yang kotor.

Rendahnya motivasi tersebut dapat terjadi karena dua faktor, yaitu faktor intrinsik yaitu karena karyawan tidak memiliki rasa tanggung jawab dan dedikasi tinggi untuk melayani tamu semaksimal mungkin. Selain itu biasanya karyawan yang tidak memiliki motivasi kerja yang baik dikarenakan ketidaksenangannya dengan apa yang dikerjakan (Prawirosentono, 2017). Faktor kedua adalah faktor ekstrinsik atau bukan dari diri sendiri, alasan dibalik rendahnya motivasi kerja karyawan yang ditunjukkan pada ulasan oleh tamu hotel tersebut dapat mencerminkan ketidakpuasan karyawan atas atasannya dimana atasan tidak memberikan motivasi atau strategi atasan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawannya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karyawan. Karyawan merasa tidak puas dengan gaji, bonus, lingkungan kerja yang didapat (Prawirosentono, 2017).

Salah satu faktor yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan yaitu pemberian *reward* dan *punishment* (Latiep *et al.*, 2022). Kata *reward* berasal dari bahasa Inggris yang berarti ganjaran atau hadiah (Handoko, 2013). *Reward* adalah sesuatu yang diberikan kepada seseorang karena melakukan sesuatu. Sesuatu tersebut wajar sebagai apresiasi, sebagai ungkapan terima kasih dan perhatian kita (Simamora, 2015).

Menurut Penelitian Octario (2022) membuktikan bahwa *reward* berpengaruh signifikan terhadap kinerja sehingga mendukung motivasi kerja. Penelitian lain juga menemukan bahwa *reward* berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja (Firmansyah, 2021; Novarini, 2019). *Reward* sebagai bentuk pemberian balas jasa yang diterima karyawan atas pekerjaan yang dilakukan. *Reward* sebagai bentuk apresiasi yang diberikan kepada karyawan di Hotel The Batu Villas Malang untuk menciptakan semangat kerja sehingga mampu bekerja secara profesional. Manfaat pemberian *reward* kepada pegawai di Hotel The Batu Villas Malang untuk memperkuat motivasi untuk memacu diri agar mencapai prestasi dan memberikan tanda bagi pegawai yang memiliki kemampuan lebih dalam bekerja.

Manajemen Hotel The Batu Villas Malang berkomitmen dalam memberikan *reward* kepada karyawannya sebagai bentuk apresiasi atas dedikasi karyawan, hotel memberikan berbagai benefit. Sistem *Reward* yang diterapkan dalam perusahaan ini mempertimbangkan kinerja karyawannya yang harus sesuai dengan standar dari perusahaan sehingga *reward* bisa diberikan dan diharapkan untuk dapat memotivasi semua karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Punishment merupakan hukuman yang diberikan kepada karyawan karena telah melakukan pelanggaran terhadap aturan yang berlaku. Penerapan *punishment* seperti tata tertib, larangan, disiplin, teguran, dan hukuman (Firmansyah *et al.*, 2021). *Punishment* yang diberikan secara tepat dan bijak bisa menjadi alat perangsang bagi karyawan untuk meningkatkan motivasi kerja di

Hotel The Batu Villas Malang. *Punishment* yang diberikan umumnya memiliki tujuan baik agar para karyawan yang lalai dalam bekerja akan sadar dengan kesalahannya dan berusaha memperbaiki cara kerja yang salah.

Manajemen hotel mengkategorikan *punishment* kepada karyawan kedalam tiga bagian. Yang pertama *punishment* ringan atau peringatan, karyawan akan dikenakan *punishment* ringan apabila terlambat dua kali berturut turut dan akan mendapatkan teguran lisan. Surat peringatan akan diberikan kepada karyawan yang terlambat terus menerus, melanggar peraturan dan tidak masuk tanpa keterangan.

Yang berikutnya *punishment* sedang atau hukuman akan berlaku bagi karyawan yang telah dikenakan surat peringatan namun tidak mengindahkannya maka pihak hotel berhak untuk memotong gaji hingga memindahkannya ke divisi lain. Yang terakhir ada *punishment* berat bagi karyawan yang melakukan pelanggaran berat atau berulang kali melanggar aturan. Maka pihak hotel akan melakukan pemutusan hubungan kerja. *Punishment* diharapkan akan mengarahkan/mendidik karyawan kepada perilaku positif dan mendorong adanya motivasi kerja (Putri *et al.*, 2022).

Reward dan *punishment* sangat penting dalam memotivasi karyawan untuk bekerja sebaik mungkin, karena melalui *reward* dan *punishment* karyawan di Hotel The Batu Villas Malang akan menjadi lebih berkualitas dan bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan. *Reward* dan *punishment* adalah dua kata yang saling bertolak belakang akan tetapi, kedua hal tersebut saling berkaitan, keduanya memacu karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja di Hotel The

Batu Villas Malang. Berdasarkan data yang diperoleh dari Hotel The Batu Villas Malang diketahui penilaian *reward*, *punishment* dan motivasi kerja karyawan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.2 Penilaian *Reward*, *Punishment* dan Motivasi Kerja Karyawan Hotel The Batu Villas Malang

Variabel	Penilaian
<i>Reward</i>	20 dari 35 karyawan (57,14%) merasakan cukup puas terhadap <i>reward</i>
<i>Punishment</i>	18 dari 35 karyawan (51,42%) merasakan <i>punishment</i> cukup baik
Motivasi Kerja	24 dari 35 karyawan (68,57%) merasakan motivasi kerja cukup tinggi.

Sumber : Hotel The Batu Villas Malang (2023)

Hasil prapenilaian kepada karyawan terhadap kebijakan pemberian *reward*, *punishment* dan motivasi kerja belum maksimal karena hanya setengah dari total karyawan yang memberikan pendapatnya mengenai penerapan *reward* dan *punishment* merasa tidak puas. Sehingga perlu diteliti lebih lanjut peranan *reward* dan *punishment* terhadap peningkatan motivasi kerja. *Reward* dan *punishment* sebagai dorongan yang dalam diri karyawan untuk meningkatkan motivasi kerja di Hotel The Batu Villas Malang. Motivasi akan membuat karyawan bekerja keras untuk melakukan pekerjaan dengan benar sehingga tercapai hasil kerja yang optimal.

Judul skripsi “Pengaruh *Reward* Dan *Punishment* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Hotel The Batu Villas Malang”. dipilih karena relevansinya dengan fenomena penerapan kebijakan pemberian *reward* dan *punishment* oleh pihak hotel dengan tujuan meningkatkan motivasi kerja karyawan.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana *reward*, *punishment* dan motivasi kerja karyawan pada Hotel The Batu Villas Malang?
2. Apakah terdapat pengaruh *reward* terhadap motivasi kerja karyawan pada Hotel The Batu Villas Malang?
3. Apakah terdapat pengaruh *punishment* terhadap motivasi kerja karyawan pada Hotel The Batu Villas Malang?
4. Apakah terdapat pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap motivasi kerja karyawan pada Hotel The Batu Villas Malang?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui *reward*, *punishment* dan motivasi kerja karyawan pada Hotel The Batu Villas Malang.
2. Untuk menguji pengaruh *reward* terhadap motivasi kerja karyawan pada Hotel The Batu Villas Malang.
3. Untuk menguji pengaruh *punishment* terhadap motivasi kerja karyawan pada Hotel The Batu Villas Malang.
4. Untuk menguji pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap motivasi kerja karyawan pada Hotel The Batu Villas Malang

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan sehingga memperhatikan pemberian *reward* dan penerapan *punishment* untuk meningkatkan motivasi kerja 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.

