

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam perusahaan, berkembang atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan tergantung pada kemampuan manajemen sumber daya manusia atau karyawannya dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan, oleh karena itu hal-hal yang mencakup sumber daya manusia tersebut harus menjadi perhatian bagi pihak manajemen agar para karyawan mempunyai kepuasan kerja yang diwujudkan dalam prestasi kerja yang tinggi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal, kualitas sumber daya manusia merupakan nilai tindakan individu dan bertanggung jawab atas segala tindakan baik dalam kehidupan pribadi maupun bermasyarakat kualitas sumber daya manusia menentukan keberhasilan kinerja karyawan yang dapat dipertanggungjawabkan secara langsung, kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor kemajuan perusahaan dan menentukan kinerja karyawan memiliki kualitas yang baik (Liana 2020). Kinerja karyawan merupakan tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan dengan baik melalui sistem penilaian kinerja, sistem penilaian kerja dilakukan oleh perusahaan digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan, Sistem penilaian kerja ialah proses mengukur kinerja karyawan. Yang memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja karyawan yaitu Karakteristik, deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan, standar kinerja pekerjaan,

tujuan-tujuan penilaian pekerja, sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi (Liana 2020).

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Hal inilah yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk. Untuk menghasil kinerja yang berkualitas diperlukan evaluasi yang dilakukan secara berkala dengan adanya evaluasi kerja yang dilakukan secara berkala maka kinerja karyawan akan terus mengalami peningkatan dan perbaikan oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa, kualitas kinerja sangat dipengaruhi oleh manajemen sumber daya manusia (MSDM) di lingkungan kerja. Kinerja adalah keberhasilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang diperoleh dari tindakan yang dilakukannya (Imroatun & Sukirman, 2016).

Kinerja karyawan merupakan tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan dengan baik melalui sistem penilaian kinerja, sistem penilaian kerja dilakukan oleh perusahaan digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan, Sistem penilaian kerja ialah proses mengukur kinerja karyawan. Yang memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja karyawan yaitu Karakteristik, deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan, standar kinerja pekerjaan, tujuan-tujuan penilaian pekerja, sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi (Liana 2020).

Secara teoritis berbagai metode dan teknik mempunyai sasaran yang sama, yaitu menilai prestasi kerja para karyawan secara obyektif untuk kurun waktu yang di tentukan dan untuk kepentingan mutasi pegawai dalam rangka pengembangan karir ntuk mencapai sasaran maka digunakanlah berbagai metode pengukuran kinerja karyawan yang saat ini dikenal dan digunakan adalah ranking dan grading(Utami 2017). Kinerja karyawan merupakan tolak ukur yang dapat digunakan untuk menetapkan perbedaan hasil pelaksanaan tugas, tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi pada jangka waktu tertentu yang dapat digunakan untuk mengukur prestasi kerja atau kinerja karyawan. Kinerja atau prestasi kerja seorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau kriteria lain yang ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Nida'a 2017). Kinerja karyawan yang berkualitas erat hubungannya dengan budaya oraganisai dan motivasi kerja,Budaya organisasi merupakan sistem nilai keyakinan norma yang ada pada organisasi,budaya organisasi dapat mendorong atau melemahkan keefektifan oraganisasi tergantung pada nilai dasar keyekinaan dan norma yang berlaku (Robbhins,2015) Budaya organisasi memperlihatkan bagaimana seorang karyawan dalam memahami karakteristik dari budaya organisasi,tujuh karakteristik utama yang dapat mmemjelaskan inti dari budaya organisasi diantaranya inovasi dan pengambilan resiko merupakan tingkatan dimana karyawan didorong untuk menjadi inovaatif dan dapat mengambil resiko,memperlihatkan detail dimana para karyawan di harapkan dapat menunjukan persisi,analisis dan memahami secara detail,orientasi

pada hasil dimana manajemen menitik beratkan pada pendapatan atau hasil dan bukan pada tehnik dan proses yang di gunakan untuk mencapainya, orientasi pada orang keputusan yang di ambil manajemen dengan pertimbangan efek dari hasil terhadap orang-orang di dalam organisasi, orientasi pada tim tingkat aktivitas kerja dikordinasi dalam tim bukan individu,keagresifan karyawan akan menjadi agresif atau aktif, stabilitas aktivitas organisasional dominan pada mempertahankan status (Robbhins:2015).

Indikator pengukuran budaya organisasi yaitu peraturan dimana pelaksanaannya dilakukan secara seragam kepada semua pihak tanpa menitikberatkan pada kondisi tertentu atau masalah tertentu. Jarak dengan atasan, setiap karyawan dapat secara langsung menyatakan pendapat dan ide yang tidak sependapat dengan atasannya, dimana para karyawan bersifat terbuka kepada karyawan lain, profesionalisme dengan menjalankan pekerjaan dengan kualitas yang bagus dapat mengembangkan kemampuan karyawan daan sikap dimana para karyawan bersifat ramah dalam interaksinya,budaya organisasi yang kuat akan mengurangi tingkat perputaran pekerja karena hal ini memperlihatkan adanya perjanjian yang tinggi tentang apa yang di persentasikan oleh organisasi.

Budaya organisasi perusahaan (*corporate culture*) yang kuat akan menumbuh kembangkan rasa tanggung jawab yang besar dalam diri karyawan sehingga mampu memotivasi untuk menampilkan kinerja yang paling memuaskan, mencapai tujuan yang lebih baik, dan pada gilirannya akan memotivasi seluruh anggotanya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya, hal

ini menentukan bahwa budaya organisasi mempengaruhi kinerja kerja karyawan (santosa et al. 2019).

Motivasi merupakan suatu tindakan yang memicu seseorang dalam melakukan pekerjaan, Motivasi mengacu pada pada bagaimana seseorang karyawan melakukan pekerjaan dari faktor-faktor yang mempengaruhi karyawan tersebut, setiap karyawan memiliki motivasi atau semangat kerja yang berbeda-beda untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan sesuai ketentuan yang berlaku motivasi di sini di bagi menjadi dua yaitu motivasi internal dan motivasi external pada penelitian sebelumnya motivasi internal memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Aini 2013). Motivasi menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan motivasi dan budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawannya dengan tujuan untuk mencapai kinerja yang maksimal dan laba yang sudah ditentukan oleh petinggi perusahaan (Christin and Mukzam 2017). Sebagai tempat penelitian dipilih adalah karyawan zona pariwisata lampung yang memiliki peranan penting dalam kemajuan sektor pariwisata dan budaya di lampung berkembang sektor pariwisata sedang dalam kondisi yang kurang baik akibat pandemi beberapa tempat sempat ditutup karena mengikuti anjuran pemerintah dikarenakan melonjaknya angka kasus covid-19 sehingga peneliti tertarik meneliti di zona pariwisata dilampung. berikut tabel 1.1 daftar pariwisata di Lampung yang akan diteliti:

Tabel 1.1 Pariwisata

Nama pariwisata	Rating Google	Alamat
Zona Wisata zowta garden lampung	4,6 -59 Ulasan google	Karya 3, Serupa Indah, Pakuan Ratu, Kabupaten Way Kanan, Lampung 34762
Besam Benteng Samudra	4,8 -6 Ulasan Google	Raya, Wates Way Ratai, Padang Cermin, Kabupaten Pesawaran, Lampung 35451

Sumber : Data Diolah, Tahun 2021

Peneliti melakukan observasi dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.2 Hasil Observasi

No	Hari/tanggal	Hasil Observasi
1.	Senin 22 mei 2021	Menyampaikan maksud dan tujuan, adapun hasil obsevasi yang didapatkan yaitu data dari seluruh karyawan dan absensi tiga bulan terakhir di tahun 2021
2.	Rabu 23 juni 2021	Melakukan pengamatan secara langsung dengan melihat kegiatan karyawan adapun hasil yang didapatkan bahwa karyawan memiliki tingkat kejenuhan akibat pergantian shift dengan jam oprasional 07.00 – 22.00 WIB
3.	Rabu 30 juni 2021	Pengamatan dan bertemu dengan mamajer keuangan dan administri melakukan wawancara dengan hasil bahwa tingkat kinerja karywan menurun menurut beliau karena banyak karawan yang absen namun meninggalkan tempat kerja sebelum jam pulang kerja karena pengunjung sepi.
4.	Kamis 1 juli 2021	Wawancara dengan salah satu staf, dibagian ticketing dengan hasil bahwa pergantian jam oprasional dari 07.00 – 22.00 WIB menjadi 07.00-17.00 WIB membuat karyawan merasa tidak nyaman sehingga menyebabkan karyawan merasa tidak termotivasi
5.	Jumat 26 juli 2021	Pengamatan dan bertemu dengan mamajer keuangan dengan hasil bahwa adanya pengurangan jam kerja karywan karena pandemi, membuat karywan mengajukan pengunduran diri

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti, peneliti menemukan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh zona wisata zowta garden yaitu menurunnya semangat kerja karyawan hal ini dapat di telusuri lebih lanjut merupakan dampak dari pengurangan jam kerja dan shift yang lebih sedikit dari sebelumnya yang memungkinkan karyawan kurang termotivasi dan lebih sedikit pengunjung yang datang berkunjung ke tempat wisata tersebut sehingga ada beberapa kebiasaan rutin yang tidak dilakukan lagi setelah pergantian sistem shift dikarenakan adanya larangan berkumpul di musim pandemic hal ini menyebabkan beberapa kebiasaan tersebut mempengaruhi semangat kerja karyawan hal ini yang menarik perhatian peneliti sehingga peneliti menyimpulkan bahwa karyawan kurang termotivasi dan beberapa budaya yang sekarang tidak dilakukan lagi seperti berkumpul berbicara dan saling menyapa dengan banyak orang sedang dikurangi dimana hal ini merupakan peraturan yang harus di patuhi setia karyawan di Zowta Garden.

Berdasarkan latar belakang yang telah diperlihatkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan merujuk pada penelitian yulfita aiani tentang pengaruh motivasi internal dan external dan lingkungan terhadap kinerja karyawan Universitas Pasir Pengaraian menunjukkan hasil bahwa motivasi internal dan external sangat berpengaruh pada kinerja karyawan universitas tersebut, tetapi variable motivasi external lebih dominan dalam memepengaruhi kinerja karyawan universitas Pasir Pangaraian sehingga peneliti ingin menarik judul penelitian dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Internal dan Eksternal Terhadap Kinerja Karyawan Zona Wisata (Zowta Garden) Way Kanan Lampung

dengan perbedaan pada variabel bebas yaitu budaya organisasi, motivasi internal dan eksternal dan dari hasil observasi yang dilakukan peneliti menemukan beberapa faktor penyebab jumlah karyawan menurun selama delapan bulan terakhir sehingga peneliti menarik rumusan masalah sebagai berikut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data diatas, maka permasalahan yang di hadapi dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pariwisata Zowta Garden dan Benteng Samudra?
2. Apakah Motivasi Internal berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pariwisata Zowta Garden dan Benteng Samudra?
3. Apakah Motivasi Eksternal berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pariwisata Zowta Garden dan Benteng Samudra?
4. Apakah Budaya Organisasi, Motivasi Internal dan Motivasi Eksternal secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pariwisata Zowta Garden dan Benteng Samudra?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pariwisata Zowta Garden dan Benteng Samudra.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Motivasi Internal terhadap Kinerja Karyawan Pariwisata Zowta Garden dan Benteng Samudra.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Motivasi Eksternal terhadap Kinerja Karyawan Pariwisata Zowta Garden dan Benteng Samudra.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Internal dan Motivasi Eksternal secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan Pariwisata Zowta Garden dan Benteng Samudra.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan bisa menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan menjadi acuan dalam upaya pemimpin dalam meningkatkan kesejahteraan karywan dan pentingya dalam memberikan motivasi pada karywan serta menjadi acuan dalam meningkatkan kinerja karywan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi 5 bab dengan bagian sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai landasan teori dan empiris, yang digunakan sebagai perbandingan untuk membahas masalah, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai desain penelitian, jenis variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini disajikan hasil, implementasi, analisis dan pembahasan penelitian. Untuk penelitian lapangan hasil dapat berupa data kuantitatif. Analisis dan pembahasan berupa hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini disajikan kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari hasil pembahasan.