

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh tenaga sumber daya manusia yang handal, oleh sebab itu perlu dikaji faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah permasalahan yang sangat penting pada era global seperti saat ini, persaingan yang terjadi didalam dunia kerja semakin ketat, dalam menghadapi persaingan di era global perusahaan dituntut pula untuk bekerja lebih efektif serta lebih efisien lagi, ditambah dengan persaingan yang semakin ketat, menyebabkan perusahaan juga dituntut untuk meningkatkan daya saing, agar menjaga kesinambungan perusahaan, menjaga keberlangsungan hidup perusahaan dan agar perusahaan tetap kompeten pada era global sekarang ini. Pemberdayaan sumber daya manusia yang maksimal akan mampu bersaing dan menghasilkan efisiensi dan efektifitas dalam bekerja.

Sumber daya manusia berperan penting dalam setiap kegiatan perusahaan berguna untuk mengatur, mengelola dan menjalankan segala kegiatan perusahaan, tanpa adanya sumber daya manusia maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik dan lancar. Setiap perusahaan pasti ingin memiliki sumber daya manusia yang berkualitas kerja yang baik, tentunya akan membantu perusahaan mencapai tujuan perusahaan. Kualitas yang baik dari seorang karyawan terlihat dari kinerja setiap karyawannya.

Hal ini sesuai dengan pernyataan (Dessler, 2017), Manajemen merupakan suatu proses yang mempunyai ciri khas, terdiri dari tindakan perencanaan, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melewati pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya.

Kemudian pendapat dari (Susan, 2019), Sumber daya manusia (SDM), merupakan suatu faktor terpenting yang bahkan tidak dapat dipisahkan dari suatu organisasi, baik lembaga maupun perusahaan. SDM juga menjadi kunci yang menentukan perkembangan suatu perusahaan. Pada hakikatnya sumber daya manusia berupa orang-orang yang dipekerjakan dalam suatu organisasi sebagai pemikir, penggerak dan perencana demi mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu dikelola secara efektif melalui penerapan fungsi manajemen SDM merupakan suatu hal yang berkaitan dengan pemberdayaan manusia dalam melaksanakan suatu pekerjaan untuk mencapai tingkat yang maksimal atau efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan yang ingin dicapai di perusahaan, seorang karyawan dan juga masyarakat.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan, hendaknya manajemen mengetahui apa saja kebutuhan karyawannya. Hal-hal tersebut berguna untuk memberikan kesan kepada karyawan bahwa mereka diperhatikan oleh perusahaan tempat mereka bekerja, dan ikut ambil andil dalam mencapai tujuan perusahaan. Maka sejatinya tujuan perusahaan akan sejalan dengan tujuan karyawannya. Seorang karyawan yang memiliki kinerja yang baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut (Mangkunegara, 2005). Tingkat keberhasilan suatu kinerja harus meliputi aspek kualitatif dan kuantitatif. Sedangkan, menurut Siswanto (dalam Muhammad Sandy, 2015:11), kinerja karyawan juga merupakan suatu tingkatan terhadap para karyawan untuk mencapai persyaratan pekerjaan. Pengertian kinerja menurut Stephen Robbins yang telah diterjemahkan oleh Harbani Pasolong, " Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan yang akan dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, " (Pasolong, 2007 : 176). Kinerja adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas (Tangkilisan, 2005 : 178). Pengertian

kinerja menurut Moeherson (2012) yaitu "Kinerja adalah sebuah pandangan tentang tingkat pencapaian suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi." Sedangkan menurut (Ratnasari, 2017) menyebutkan bahwa kinerja berasal dari kata performa yang berarti hasil pekerjaan. Tetapi perlu juga dipahami bahwa kinerja itu bukan hanya sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung.

Motivasi yang menggambarkan suatu aspirasi yang menjadikan karyawan berperilaku lebih baik demi mencapai tujuan perusahaan (S.P,Hasibuan, 2013). Motivasi suatu nilai dari serangkaian proses yang dilakukan baik itu internal maupun eksternal yang menyebabkan timbulnya sikap aktif dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Setiap karyawan pasti akan menantikan suatu balas jasa berbentuk penghargaan atau reward sesuai dengan pekerjaan dan jabatannya, namun tidak sedikit perusahaan besar yang hanya mementingkan keuntungan perusahaan saja tanpa memperdulikan karyawannya, hal ini sangat berdampak negatif terhadap kinerja karyawan sehingga motivasi karyawan berkurang. Motivasi yang baik akan tercipta lingkungan yang baik, karena lingkungan kerja sangat berdampak pada kinerja karyawan.

Sedangkan hasil penelitian dari (Andjarwati, 2015) mengatakan bahwasannya motivasi, kepuasan kerja, dan penghargaan merupakan ketiga variabel yang termasuk dalam Teori Organisasi. Kepuasan kerja, motivasi dan sistem penghargaan ini memiliki pengaruh yang paling dominan dalam hal ini adalah motivasi dan saling melengkapi dengan dua variabel lainnya. Kajian pustaka klasik dan teori terbaru tentang motivasi menghasilkan empat bidang teori utama: (1) Teori Motivasi Hirarki Kebutuhan Maslow, (2) Teori Motivasi dan Higiene atau Teori Dua faktor Herzberg, (3) Teori X Y Mc Gregor, (4) Teori Motivasi Prestasi McClelland. Maslow berpendapat bahwa orang yang termotivasi karena kebutuhan yang tidak terpenuhi berdasarkan urutan kadar kepentingannya dari urutan yang paling rendah hingga ke urutan yang lebih tinggi. Herzberg mengatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan tidak berada pada kontinum yang sama oleh karena itu bukanlah hal yang saling bertentangan. Lebih lanjut dia 4

memberi pernyataan bahwa faktor pemuas bisa menyebabkan kepuasan dan ketidakpuasan, sedangkan pada faktor higiene bisa menyebabkan ketidakpuasan dan justru keberadaannya menyebabkan kepuasan, yang masing-masing memiliki kekuatannya sendiri. Teori Kebutuhan Prestasi McClelland mendasari Aktualisasi diri Maslow. Teori Y McGregor seirama dengan tingkat motivasi aktualisasi diri McGregor. Hal itu didasarkan pada anggapan atau asumsi bahwa pengarahan diri, pengendalian diri dan kedewasaan mengontrol motivasi. Sistem penghargaan harus sesuai dengan kebutuhan faktor intrinsik jika faktor intrinsik ini dimaksudkan untuk memotivasi pekerja.

Menurut (Astuti, Ipa, Wahono, & Ruliansyah, 2015) Motivasi adalah suatu dorongan yang timbul karena diberikan oleh seseorang kepada orang lain atau diri sendiri. Dorongan ini dimaksudkan supaya orang tersebut menjadi orang yang lebih baik dan meningkat lagi performanya jauh dari sebelumnya. Motivasi juga bias diartikan sebagai sebuah alasan yang mendasari sebuah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang. Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.

Selain motivasi, fasilitas sarana prasarana juga berpengaruh penting bagi proses kerja karyawan. Apalagi jika tersedia faktor-faktor yang dapat memberikan kesejahteraan hidup atau jaminan keamanan, misalnya ada fasilitas transportasi, ada fasilitas yang mendukung kegiatan kerja maka dapat dipastikan karyawan dapat bekerja dengan penuh semangat, lebih produktif, dan efisien dalam menjalankan tugasnya (Kinanti, 2018). Oleh sebab itu, perusahaan haruslah menyediakan fasilitas kerja yang memadai. Seperti tata ruang kantor yang nyaman, bersih, penerangan yang cukup dan lainnya. Perusahaan juga harus menciptakan lingkungan non fisik seperti suasana kerja, terjalinnya hubungan yang baik antar karyawan maupun hubungan antar karyawan dan pimpinan. Dalam melakukan usaha meningkatkan produktivitas kerja Restoran Fish & Co Surabaya telah menetapkan beberapa upaya yang bertujuan untuk memotivasi kerja para karyawannya. Adapun upaya tersebut dengan memberikan beberapa fasilitas-

fasilitas kerja yang sangat menunjang dalam meningkatkan produktivitas kepada seluruh karyawannya.

Fasilitas-fasilitas tersebut meliputi pakaian kerja (uniform), jaminan makan siang (staff meal), rekreasi tahunan (outing), uang tunjangan hari raya (THR), ruang pengobatan (tersedia kotak P3K), bpjs ketenagakerjaan, bpjs kesehatan, gaji pokok, bonus atau service charge, upah lembur dan sebagainya. Semua itu diberikan oleh perusahaan, agar seluruh karyawan yang bekerja di dalamnya benar-benar terjamin sekaligus dapat menciptakan suatu motivasi yang baik guna mencapai tingkat produktivitas, ini semua diharapkan bisa menciptakan semangat kerja, sekaligus prestasi kerja yang tinggi dalam menggapai perwujudan tingkat produktivitas yang baik, seperti yang diharapkan perusahaan

Kinerja karyawan hal pokok yang sangat penting diperhatikan pada sebuah perusahaan. Oleh sebab itu perusahaan perlu menuntut manajemen untuk merencanakan dan mengawasi sumber daya yang dimiliki agar tetap berjalan dengan baik. Kinerja yang baik dan tinggi dapat meningkatkan keuntungan perusahaan, begitu pula bila kinerja turun dapat merugikan perusahaan. Peran motivasi pada perusahaan adalah untuk mendorong keinginan yang kuat pada karyawan dalam bekerja untuk mencapai hasil yang memuaskan. Sedangkan fasilitas berperan untuk menciptakan lingkungan kerja karyawan yang baik dalam mendorong proses kerja dan produktivitas kinerja karyawan. Semakin tinggi motivasi dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan, maka akan tinggi pula produktivitas kinerja karyawan pada perusahaan (Budi, Kusumayudha, Riana, 2019).

Restoran Fish & Co adalah sebuah restoran western seafood yang pertama kali diperkenalkan di Singapura. Hingga saat ini sudah memiliki berbagai cabang pada kota-kota besar di Indonesia. Salah satunya pada kota Surabaya Fish & Co telah berkembang pesat hingga saat ini telah memiliki 3 cabang di Surabaya yaitu Fish & Co Galaxy Mall, Fish & Co Tunjungan Plaza dan Fish & Co Pakuwon Mall. Restoran Fish & Co sendiri memiliki konsep penyajian "seafood in a pan" dengan mengusung menu andalan berupa

fish & chips, selain fish and chips terdapat berbagai varian makanan western lainnya seperti: pasta, seafood platter, dan starter platter. Tersedia juga berbagai menu minuman segar yang bervariasi, tentunya tak lupa tersedia juga hidangan penutup (dessert) yang siap memanjakan lidah para pecinta kuliner.

Restoran Fish & Co Surabaya adalah salah satu usaha dalam bidang makanan dan minuman yang bertugas untuk menyajikan atau menghadirkan makanan dan minuman kepada pelanggan, upaya dalam menciptakan kinerja yang baik dan efektif di dalam Restoran Fish & Co Surabaya belum optimal dikarenakan terdapat banyak kendala yang dihadapi. Rendahnya motivasi kerja pegawai dan minimnya fasilitas kerja maka akan memberikan dampak terhadap rendahnya prestasi kerja pegawai pada Restoran Fish & Co Surabaya, sehingga tugas dan fungsi yang diemban oleh pegawai yang bersangkutan tidak dapat dijalankan dengan baik. Adapun fenomena-fenomena yang terjadi pada Restoran Fish & Co Surabaya dapat dilihat dari :

1. Kurangnya ketepatan waktu masuk kerja. Hal tersebut dibuktikan dengan rekaman absensi *fingerprint* yang menunjukkan masih ada beberapa karyawan yang tidak tepat waktu.
2. Penyelesaian tugas karyawan yang telah dibagi berdasarkan *jobdesk* belum optimal karena selalu dituntut bekerja diluar *jobdesk* atau merangkap pekerjaan lain seperti seorang kasir dituntut harus bekerja juga sebagai *bartender* dan *server*.
3. Kondisi lingkungan kerja Restoran Fish & Co Surabaya yang monoton dan membuat bosan karena pengunjung restoran cenderung ramai saat hari tertentu seperti hari libur dan hari besar.
4. Musik kerja yang di putar setiap saat di Restoran Fish & Co Surabaya membuat mood karyawan lebih baik sehingga menjadi lebih semangat dalam bekerja.

5. Ada beberapa fasilitas kerja yang kurang diperhatikan seperti tidak tersedia tempat untuk istirahat dan loker karyawan terbatas. Hal tersebut tentu membuat motivasi bekerja menurun.
6. Ada beberapa fasilitas kerja yang baik dan diperhatikan seperti diberi pakaian kerja (uniform), jaminan makan siang (staff meal), rekreasi tahunan (outing), uang tunjangan hari raya (THR), ruang pengobatan (tersedia kotak P3K), bpjs ketenagakerjaan , bpjs kesehatan, gaji pokok, bonus atau service charge, upah lembur dan sebagainya. Semua itu diberikan oleh perusahaan, agar seluruh karyawan yang bekerja di dalamnya benar-benar terjamin sekaligus dapat menciptakan suatu motivasi yang baik.

Berdasarkan uraian diatas, menjelaskan bahwa motivasi dan fasilitas kerja berhubungan dengan kinerja karyawan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengambil judul:

**“PENGARUH MOTIVASI DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI RESTORAN FISH & CO SURABAYA”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan diidentifikasi dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan secara partial terhadap kinerja karyawan di Restoran Fish & Co Surabaya?
2. Apakah fasilitas kerja berpengaruh signifikan secara partial terhadap kinerja karyawan di Restoran Fish & Co Surabaya?
3. Apakah motivasi dan fasilitas kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di Restoran Fish & Co Surabaya?

Bekerja dalam dunia food and beverages bukanlah hal yang mudah, karena setiap hari kita akan dituntut melayani setiap pelanggan yang datang dengan sambutan yang hangat, serta menciptakan suasana yang nyaman dan menghibur bagi setiap pelanggan yang datang di restoran, agar para pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga dapat kembali lagi pada restoran tersebut. Hal itulah yang menjadi sebuah permasalahan yang dibahas pada penelitian ini, sehingga peneliti ingin menguji dan mengetahui lebih jauh tentang Pengaruh Motivasi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Restoran Fish & Co Surabaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui motivasi kerja berpengaruh signifikan secara partial terhadap kinerja karyawan di Restoran Fish & Co Surabaya.
2. Untuk mengetahui fasilitas kerja berpengaruh signifikan secara partial terhadap kinerja karyawan di Restoran Fish & Co Surabaya.
3. Untuk mengetahui motivasi dan fasilitas kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di Restoran Fish & Co Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian sebagai pengembangan ilmu selama kuliah serta dapat menambah wawasan atau pengetahuan, baik secara teori maupun praktik dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh tentang pengaruh motivasi



dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan di Restoran Fish & Co Surabaya. Serta mendapatkan pengetahuan atau pengalaman dalam melakukan penelitian.

b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan bacaan yang bermanfaat sebagai referensi, atau bahan pustaka dan pengembangan penelitian selanjutnya mengenai pentingnya pengaruh motivasi dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Bagi Instansi atau Perusahaan, hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan dan dorongan mengenai pentingnya pengaruh motivasi dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan di Restoran Fish & Co Surabaya.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Adapun berdasarkan rumusan, tujuan, dan manfaat penelitian ini maka saya hanya membatasi penelitian dengan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan di Restoran Fish & Co Surabaya.
2. Variabel yang dapat diteliti hanya sebatas pada motivasi dan fasilitas kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

Apabila ada pengukuran yang menggunakan variabel lain, maka tidak akan dibahas dalam penelitian ini.

