

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam sebuah perusahaan, unsur manusia mempunyai peranan yang dominan dalam meningkatkan suatu instansi kearah yang lebih maju. Kemajuan instansi tersebut dapat diketahui dari prestasi kerja sumber daya manusianya. Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting di dalam setiap perusahaan, hal ini disebabkan karena sumber daya manusia memegang peranan besar bagi setiap perusahaan untuk mencapai tujuan atau target perusahaan. Dalam satu periode tertentu, perusahaan pasti memiliki tujuan atau target yang ingin dicapai. Sukses atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan tersebut dapat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Meski seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi saat ini membuat sebagian sektor pekerjaan dapat digantikan oleh mesin, akan tetapi manusia tetap menjadi pemegang kunci utama dalam setiap organisasi. Kualitas sumber daya manusia atau karyawan yang baik dapat dilihat dari berbagai faktor, salah satunya adalah kinerja yang diberikan oleh karyawan. Unsur sumber daya manusia (SDM) dalam sebuah perusahaan merupakan hal yang sangat dominan. Oleh karena itu manusia dalam melaksanakan pekerjaannya harus ditunjang dengan kesehatannya baik jasmani maupun rohani, sebab bila karyawan dalam kondisi kesehatan yang prima akan sangat dimungkinkan bisa melaksanakan pekerjaannya dengan optimal dilandasi perasaan semangat dalam melaksanakan tugasnya.

Tumbuh dan berkembangnya suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusia yang dimiliki. Tenaga kerja memiliki potensi yang sangat besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output yang optimal. Melalui perencanaan sumber daya manusia yang matang, kinerja karyawan dapat ditingkatkan. Sebuah perusahaan membutuhkan manajemen kinerja untuk mengukur apa hasil kegiatan yang telah dilakukan, bagaimana kualitasnya dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta menentukan apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja sesuai dengan tujuan perusahaan.

Kinerja karyawan menjelaskan definisi kinerja karyawan ialah “Sebuah hasil pekerjaan yang dicapai dalam waktu tertentu” (Siagian dalam Fachrezi, 2020). Adapun pendapat kinerja menurut Sedarmayanti dalam Burhannudin (2019:192) menyatakan kinerja karyawan adalah “capaian seseorang atau kelompok dalam satu organisasi dalam merampungkan tugas dan tanggung jawabnya guna mencapai cita-cita organisasi secara sah, tanpa melanggar hukum, serta bermoral dan beretika”. Kinerja karyawan menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia dalam Maryati (202:7) mengatakan, kinerja karyawan adalah “suatu pencapaian pada tingkat tertentu dalam suatu pekerjaan, program, kebijakan yang selaras dalam pewujudan sasaran, visi-misi, serta tujuan perusahaan”. Menurut Kasmir dalam Fachrezi (2020:109) memaparkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode.

Berdasarkan definisi menurut para ahli maka disimpulkan bahwasanya kinerja karyawan ialah hasil yang dapat terlihat dari segi kuantitas dan kualitas atas pelaksanaan tanggung jawab dari tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan dalam satu periode waktu dengan mematuhi setiap aturan yang berlaku dan memperhatikan moral, serta etika dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

Maka dari itu sebuah perusahaan juga memerlukan motivasi kerja, yang dimana motivasi kerja ini berkaitan dengan kondisi batin ataupun psikolog seseorang. Dari segi psikolog kenyataan menunjukkan bahwa gairah atau semangat dan sebaliknya tidak bergairah atau tidak bersemangat seorang pekerja dalam pekerjaannya, sangat dipengaruhi oleh motivasi yang mendorongnya (Yahyo, 2013). Motivasi memberikan dorongan-dorongan individu untuk bertindak yang menyebabkan pegawai berperilaku dengan cara yang mengarah pada tujuan. Menurut Robbins (2016:201) motivasi merupakan kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu.

Menurut Sunyoto (2018), motivasi membicarakan tentang bagaimana cara mendorong semangat kerja seseorang, agar mau bekerja dengan memberikan kemampuan dan keahliannya secara optimal guna mencapai tujuan organisasi. Motivasi menjadi penting karena dengan motivasi diharapkan setiap karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktifitas kerja yang tinggi. Perilaku seseorang dipengaruhi dan dirangsang

oleh keinginan, pemenuhan kebutuhan serta tujuan dan kepuasannya. Rangsangan timbul dari dalam dan dari luar. Rangsangan ini akan menciptakan dorongan pada seseorang untuk melakukan aktifitas.

Hasibuan (dalam Febrianti 2020) berpendapat bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya gerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan. Menurut Andika (2019) Motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal. Motivasi sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Karena pada umumnya pegawai akan memiliki produktivitas kerja yang tinggi apabila perusahaan mendukung pelaksanaan tugas mereka.

Faktor lain selain kinerja karyawan dan motivasi kerja yaitu ada kebutuhan berprestasi atau *need for achievement*, yaitu sebuah keinginan melakukan pekerjaan yang diberikan untuk lebih baik dari pada sebelumnya (Hernanda & Mukzam, 2018). Konsep *need for achievement* pertama kali oleh McClelland (1960) yang berpendapat bahwa seseorang yang memiliki kebutuhan prestasi yang tinggi akan memiliki keinginan yang kuat untuk mengerjakan tugas-tugas yang menantang, memiliki tanggung jawab yang besar terhadap tugas yang dikerjakan dan pada saat selesai dalam mengerjakan

suatu pekerjaan, seseorang tersebut menginginkan umpan balik atau feedback. Seseorang dengan *need for achievement* yang tinggi memiliki keinginan kuat untuk sukses dan sebagai konsekuensinya akan memiliki perilaku entrepreneurial (McClelland, 1965 dalam Hansemark, 2003). Lebih lanjut menurut McClelland mendefinisikan *need for achievement* yaitu usaha untuk menjadi lebih baik, menjadi sukses dan merasa berkompeten, menurutnya *need for achievement* akan memberikan energi yang positif untuk bertindak atau berperilaku dengan percaya diri sesuai dengan situasi yang dihadapi. *Need for achievement* juga dapat diartikan sebagai keinginan untuk menyelesaikan suatu tugas dengan sasaran secara lebih efektif. Individu-individu yang mempunyai *need for achievement* yang tinggi cenderung menetapkan sasaran yang cukup sulit dan mengambil keputusan yang lebih beresiko (Griffin & Moorhead, 2013).

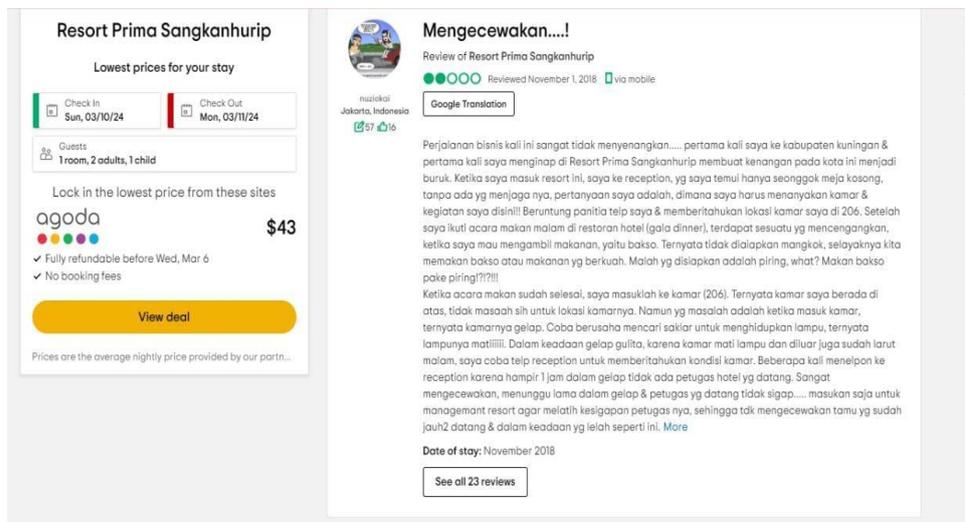
Penelitian ini didukung oleh research gap yang diteliti. Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat perbedaan dan keterbatasan pada variabel penelitian ini motivasi kerja, kinerja karyawan, dan need for achievement. Hidayat (2021) dan Carolin & Rahadi (2020) mengemukakan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti motivasi tidak dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Meskipun telah disebutkan bahwa *need for achievement* sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun penelitian yang dilakukan oleh Hidayat & Ivan (2016) dan Anggraini (2022) menunjukkan bahwa *need for achievement* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu, variabel

*need for achievement* juga belum banyak dipakai oleh peneliti sebagai variabel mediator dalam penelitiannya. Sehingga, peneliti tertarik untuk menggunakan variabel *need for achievement* sebagai variabel mediator dalam penelitian ini.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada 27 Januari 2024 yang dilakukan pada beberapa karyawan di Hotel Prima Resort Sangkanhurip ini yaitu menemukan masalah dalam perusahaan ini. Masalah yang ditemukan adalah kinerja karyawan yang belum sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Hal ini dapat terlihat dari kinerja karyawan yang menurun karena masih kurangnya motivasi kerja yang diberikan oleh pihak perusahaan, maka imbas dari kurangnya motivasi kerja itu ialah adanya karyawan yang memanfaatkan waktu kerja untuk melakukan hal diluar pekerjaan. Selain itu karyawan disalah satu bagian divisi yaitu bagian *back office* mengalami kejenuhan dalam aktivitas yang banyak diperusahaan dan adanya tekanan dalam bekerja dikarenakan dalam *back office* ini ada beberapa pekerjaan yang memang harus dikerjakan, seperti halnya laporan harian. Laporan harian ini cukup menjadi tekanan bagi karyawan karena dalam laporan harian ini harus dikerjakan di setiap harinya. (Pernyataan tersebut peneliti dapatkan pada saat melakukan wawancara).

Selain itu tidak sedikit dari tamu yang pernah berkunjung ke Hotel Prima Resort merasa kurang nyaman akan beberapa hal, seperti halnya kurang nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh pihak receptionist.



**Gambar 1. 1**

### Keluhan Konsumen Dibagian Receptionist

(Sumber : Google)

Dibawah ini juga merupakan keluhan yang diberikan oleh konsumen mengenai pelayanan yang kurang dari pihak hotel dibagian receptionist dan resto.

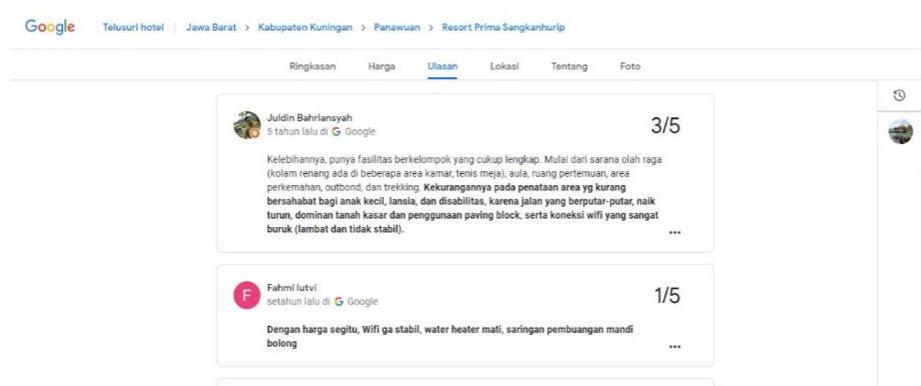


**Gambar 1. 2**

### Keluhan Konsumen Dibagian Receptionist dan Resto

(Sumber : Google)

Selanjutnya konsumen memberikan keluhan bahwa kurangnya penataan area yang kurang bersahabat bagi anak kecil, lansia, dan disabilitas serta jaringan wifi yang tidak stabil.

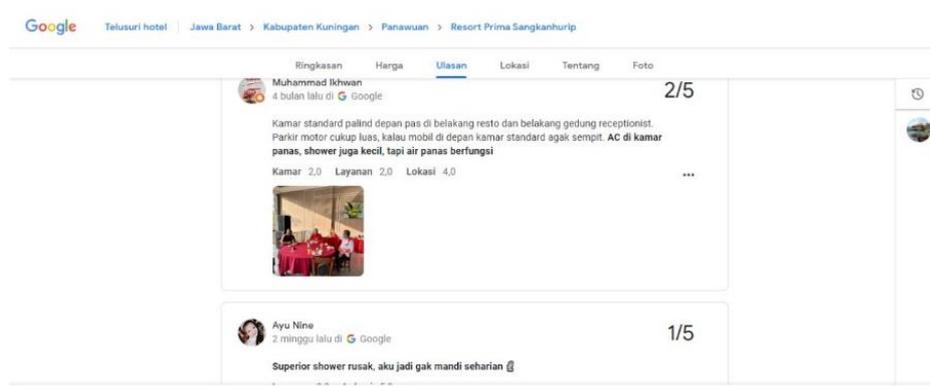


**Gambar 1. 3**

### **Keluhan Konsumen Tentang Kurangnya Penataan Area**

(Sumber : Google)

Untuk selanjutnya, konsumen meberikan keluhan pada bagian fasilitas yang kurang memadai



**Gambar 1. 4**

### **Keluhan Konsumen Dibagian Fasilitas**

(Sumber : Google)

Maka yang dapat dilihat dari permasalahan tersebut yaitu menurunnya kinerja karyawan karena kurangnya motivasi yang diberikan berupa semangat dalam bekerja dalam perusahaan, ini terlihat dari kurangnya kesadaran karyawan untuk bekerja secara professional dalam menjalankan tugasnya, karena masih ada karyawan yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya yang dimana bisa dilihat dari beberapa point yang ada diatas ada beberapa konsumen yang kurang puas akan pelayanan yang diberikan, seperti halnya dibagian receptionist, dibagian resto, dan fasilitas meliputi penataan area yang kurang bersahabat bagi anak kecil, lansia, dan disabilitas ,jaringan wifi yang tidak stabil, dan bagian shower kamar mandi yang tidak berfungsi.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Need For Achievement* Sebagai Variabel Moderasi di Hotel Prima Resort Sangkanhurip Kuningan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah disusun, maka rumusan masalah ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Resort Prima Sangkanhurip?
2. Apakah *need for achievement* dapat memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Resort Prima Sangkanhurip?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Resort Prima Sangkanhurip.
2. Untuk mengetahui apakah *need for achievement* dapat memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Resort Prima Sangkanhurip.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan data empirik terbaru yang dapat memperkaya teori-teori tentang motivasi kerja karyawan yang dihubungkan dengan pengaruh *need for achievement* dan kinerja karyawan.

#### 2. Manfaat Praktis

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen atau pimpinan Hotel Resort Prima Sangkanhurip.
- Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti lain yang konsen terhadap penelitian tentang prestasi kerja sebagai rujukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya dengan meneliti variabel independen lain.