

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perekonomian Indonesia yang mulai berangsur normal kembali pasca pandemi, membuat industri-industri yang ada di Indonesia mulai berjalan kembali dengan normal. Tidak terkecuali industri pariwisata dan perhotelan. Terlebih setelah dibutuhkan peraturan pembatasan sosial, maka sektor pariwisata pun kembali normal karena aktivitas di luar ruangan yang sudah tidak dibatasi lagi. Begitupun di kota Surabaya. Aktivitas yang kembali normal pasca pulihnya Indonesia dari covid 19 membuat industri pariwisata di Surabaya kembali normal. Berikut merupakan data perkembangan jumlah hotel di Surabaya dari tahun 2019-2021.

**Tabel 1.1 Jumlah Hotel di Surabaya tahun 2019-2021**

Jenis Hotel	Tahun		
	2019	2020	2021
Bintang 1	2	2	1
Bintang 2	10	10	16
Bintang 3	44	44	48
Bintang 4	28	28	24
Bintang 5	10	10	11
Total	94	94	100

Sumber: Statistik Sektoral Kota Surabaya tahun 2021 dan 2022



Ada banyak faktor juga yang dapat mempengaruhi kinerja para karyawan seperti beban kerja, motivasi, budaya kerja dan lain sebagainya. Rolos dkk (2018) menyatakan bahwa seiring dengan perkembangan zaman saat ini, para karyawan harus menyesuaikan diri dengan segala kondisi. Beban kerja yang semakin berat dan biaya hidup yang harus dipenuhi, pendapatan yang tidak sesuai dengan biaya hidup, persaingan kerja yang semakin ketat. Semua factor tersebut dapat mempengaruhi kinerja para karyawan. ketersediaan SDM yang dimiliki harus diusahakan untuk meningkatkan kualitasnya. Dengan begitu kualitas SDM dapat meningkatkan kinerja mereka.

Kinerja merupakan sebuah *outcome* atau hasil dari proses pekerjaan yang berlangsung dan pekerjaan yang dihasilkan dibandingkan dengan kriteria, standar-standar dan persyaratan yang telah ditetapkan (Sedarmayanthi, 2019). Menurut Wijono dan Neksen dkk (2021) kinerja adalah kunci yang harus diperhatikan segala kebutuhannya. Kinerja karyawan menjadi patokan dalam menilai apakah sumber daya manusia tersebut layak dipertahankan atau tidak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Adha dkk (2019) menyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Budaya kerja merupakan sumber pedoman bagi para SDM untuk menghadapi permasalahan eksternal dan penyesuaian integrasi ke perusahaan, sehingga para karyawan mampu memahami nilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka berperilaku (Susanto, 2019). Menurut Nanawi dalam Adha dkk (2019) budaya kerja mempunyai arti yang sangat dalam, karena dapat merubah sikap dan perilaku para karyawan untuk mencapai



produktivitas yang lebih tinggi. Koesmono dalam Arimbawa dan Dewi (2013) menyatakan apabila budaya kerja yang diterapkan baik, maka akan mempengaruhi kinerja karyawan dengan baik pula.

Motivasi kerja merupakan suatu proses yang mendorong dan menggerakkan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan (Surya dkk, 2022). Motivasi seseorang tidak cukup untuk menghasilkan *outcome* atau hasil yang maksimal untuk perusahaan. Antoni dalam Adha *et al* (2019) mengungkapkan bahwa pemberian dorongan untuk para karyawan dalam bentuk motivasi penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja para karyawan sehingga dapat menghasilkan output yang sesuai dengan yang dikehendaki oleh manajemen. Menurut McDonald dalam Adha dkk (2019), motivasi merupakan perubahan energi dalam pribadi seseorang yang ditandai dengan munculnya reaksi dan afeksi untuk mencapai suatu tujuan. Hal ini sudah sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramadista (2019) bahwa motivasi memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan variabel kinerja. Namun penelitian yang dilakukan oleh Adha dkk (2019) menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain daripada dua hal tersebut, hal lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Pegawai dan beban kerja, keduanya sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan. Beban kerja yang diperoleh pegawai berpengaruh pada kinerjanya. Beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menimbulkan efek yang tidak baik bagi para karyawan, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara mental maupun fisik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Neksen dkk (2021).



Dalam penelitian ini hasilnya adalah beban kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit juga akan menimbulkan efek pengurangan gerak yang akan menimbulkan kebosanan diantara para pegawai, Rasa bosan akibat pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian para pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan sehingga pegawai menjadi lalai dan kemungkinan juga dapat membahayakan para pegawai. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Polakitang dkk (2019) menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam juga penelitian yang dilakukan oleh Sulastri dan Onsardi (2020) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan masalah yang sudah dijelaskan di tersebut, terjadi inkonsistensi penelitian terdahulu terhadap variabel beban kerja dan motivasi, maka penelitian ini meneliti variabel beban kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan masalah yang sudah dijelaskan diatas, peneliti memilih Hotel Gunawangsa MERR Surabaya untuk dijadikan objek penelitian. Hotel bintang tiga ini sudah berdiri sejak tahun 2016 dan berlokasi di Jl. Kedung Baruk no 96 Surabaya. Maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Kerja, Motivasi, dan Beban**

**Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Gunawangsa Merr Surabaya”.**



## 1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya.
2. Mengetahui adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya.
3. Mengetahui adanya pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Gunawangsa Merr Surabaya.



## 1.4. Manfaat penelitian

Dari penelitian yang dilaksanakan, manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber pemikiran dan wawasan untuk mendukung dan mempeluas wawasan tentang budaya kerja, motivasi, dan beban kerja. Serta menjawab permasalahan yang ada.

### 1.4.2. Manfaat Praktis

#### 1.4.2.1. Bagi Universitas Katolik Darma Cendika

Hasil penelitian ini menjadi sumber referensi untuk acuan yang dipakai untuk penelitian berikutnya.

#### 1.4.2.2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam bidang ilmu manajemen, terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia .Dan dapat menjadi keluaran dari ilmu yang sudah dipelajari oleh peneliti dari bangku kuliah.

#### 1.4.2.3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan manfaat dan kontribusi pemikiran dari peneliti untuk perusahaan agar dapat memberikan kebijakan yang lebih baik untuk para karyawan Hotel Gunawangsa Merr Surabaya.

