

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian khususnya sektor jasa di Indonesia berlangsung pesat. Satu dari banyaknya sektor jasa yang menjadi andalan Indonesia adalah industri pariwisata yang merupakan industri yang mampu menjanjikan pertumbuhan ekonomi yang cepat. Perkembangan industri pariwisata mengakibatkan terbukanya kesempatan kerja bagi masyarakat, meningkatnya pendapatan dan taraf hidup masyarakat. Aktifnya industri seperti kerajinan tangan, cinderamata, penginapan, dan transportasi juga diakibatkan oleh perkembangan industri pariwisata ini. Indonesia sebagai negara kepulauan mempunyai sektor pariwisata yang sangat potensial, yang dapat menarik para wisatawan baik domestik maupun wisatawan dari mancanegara. Melihat hal di atas, Anggita (2020) menyatakan sektor pariwisata, merupakan andalan Indonesia sebagai salah satu penyumbang devisa negara non-migas terbesar, setelah tekstil dan kayu.

Pandemi Covid-19 yang disebabkan *SARS-Cov-2* telah membuat sektor perhotelan yang mengandalkan bisnis dan industri pariwisata, hancur lebur. Data Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) seperti dilansir Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menunjukkan sebanyak 1.266 hotel telah menyutup

operasionalnya untuk sementara. Hal ini terpaksa dilakukan sebagai langkah taktis, guna menghindari kerugian lebih besar karena tingkat hunian anjlok hingga titik terdasar, dan paling buruk dalam sejarah perhotelan Indonesia (Kompas.com, Jumat 10 April 2020)

Sebelum warga negara asing (WNA) dilarang masuk dan transit di Indonesia melalui Peraturan Menteri Hukum dan HAM (Permenkumham) RI Nomor 11 Tahun 2020 tentang pelarangan sementara orang asing masuk wilayah negara Republik Indonesia, jumlah kunjungan memang terus merosot sejak Januari. Pada Februari 2020 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara tercatat sebanyak 885.000 orang. Angka ini merosot hingga 28,9 persen dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Penurunan paling drastis terjadi pada kunjungan wisatawan asal China, yakni dari 200.000 orang pada Februari 2019 menjadi 11.800 wisatawan pada bulan yang sama tahun ini. (Kompas.com, Jumat 10 April 2020)

Secara tahunan atau *year on year (yoy)* tingkat hunian kamar hotel berbintang di Indonesia mengalami penurunan di tahun 2019 ke tahun 2020 dari 54.81 persen menjadi 33.79 Persen. Suntono mengatakan, penurunan tingkat hunian dengan perbandingan tahunan atau *year on year (yoy)* dikarenakan adanya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) Level IV. Untuk tingkat hunian hotel berbintang semua kelas mulai dari bintang satu hingga hotel berbintang lima ada

yang mengalami penurunan juga ada yang naik. (Kompas.com, Jumat 10 April 2020).

Tabel 1
Tingkat Penghunian Kamar Hotel

Provinsi	Tingkat Penghunian Kamar Hotel (Persen)					
	Hotel Berbintang			Hotel Nonbintang dan Akomodasi lainnya		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
SULAWESI UTARA	64.40	36.65	42.46	39.70	14.50	23.27
SULAWESI TENGAH	50.13	36.94	40.36	23.75	12.06	15.66
SULAWESI SELATAN	51.03	38.28	38.06	30.65	14.85	19.93
SULAWESI TENGGARA	41.34	30.17	37.84	24.01	14.54	20.87
GORONTALO	49.74	32.25	43.84	22.13	12.34	16.58
SULAWESI BARAT	49.91	31.50	25.94	18.92	13.68	20.64
INDONESIA	54.81	33.79	36.26	31.48	18.31	19.62

Sumber : www.bps.go.id (2023, Data Diolah)

Terlepas dari Pengaruh COVID 19 ini, membuat tekanan persaingan bisnis semakin ketat, banyak perusahaan di Indonesia mewajibkan karyawannya untuk meningkatkan keunggulannya di segala bidang dalam pencapaian kinerja yang maksimal. Menurut Yunita (2022), satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu tercapainya kinerja yang baik, sesuai dengan standar kinerja yang diterapkan dan diinginkan

organisasi. Dalam pencapaian keberhasilan, perusahaan melakukan suatu terobosan, agar bisa menghadapi tantangan yang akan muncul ke depannya. Kinerja karyawan sangat penting dimaksimalkan agar bermanfaat bagi perusahaan.

Hotel merupakan sarana penunjang dalam memberikan pelayanan jasa penginapan bagi pengunjung yang melakukan perjalanan atau berlibur. Dalam meningkatkan kemampuan karyawan, Gammara Hotel Makassar melakukan suatu perbaikan kinerja yang sangat diperlukan organisasi. Pencapaian kinerja karyawan merupakan hal penting dilaksanakan untuk menghasilkan kinerja maksimal dan dapat bertahan ditengah persaingan bisnis. Perusahaan yang tanggap terhadap perubahan akan dapat berhasil menghadapi setiap ancaman, serta dapat memanfaatkannya menjadi sebuah peluang bagi organisasi. Pahlawan (2021) menjelaskan bahwa, pelaksanaan proses perubahan memerlukan keterlibatan individu dalam perubahan secara berkesinambungan, karena tanpa perubahan akan menyebabkan kegagalan dalam pencapaian tujuan. Perbaikan kinerja dilakukan secara berkelanjutan untuk dapat mencapai hasil seperti yang diharapkan di masa depan.

Sumber daya manusia baik yang menduduki posisi pimpinan maupun anggota merupakan faktor terpenting dalam setiap organisasi atau instansi baik pemerintah maupun swasta. Hal ini karena berhasil tidaknya

suatu organisasi atau instansi sebagian besar dipengaruhi oleh faktor manusia selaku pelaksana pekerjaan.

Endiet (2020) menyebutkan bahwa berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai kinerja yang baik sangat ditentukan oleh seorang pemimpin. Suatu perusahaan dalam melakukan aktivitasnya diisyaratkan untuk memiliki pemimpin handal yang mampu mengantisipasi masa depan organisasi dan mengambil peluang dari perubahan yang ada sehingga dapat mengarahkan organisasi untuk sampai pada tujuannya.

Sampai saat ini kepemimpinan masih menjadi topik menarik untuk diteliti, fenomena gaya kepemimpinan di Indonesia menjadi sebuah masalah menarik dan berpengaruh besar dalam dunia politik, begitu juga dalam dunia bisnis, gaya kepemimpinan juga sangat berkaitan erat dengan kinerja karyawan yang berpengaruh terhadap kelangsungan hidupnya organisasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Soulthan (2020), menunjukkan bahwa bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Implikasi dari hasil penelitian ini yaitu gaya kepemimpinan merupakan faktor penentu tinggi rendahnya gaya kepemimpinan karyawan. Namun demikian, perlu dicermati bahwa arah pengaruh hubungan dalam hasil penelitian ini berupa negatif (-2,478). Ini berarti semakin direktif gaya kepemimpinan yang dilakukan pada Departemen Pengadaan PT Inalum (Persero), akan menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Oleh karena

itu, PT Inalum (Persero) perlu melakukan upaya perubahan paradigma dan model kepemimpinan, misalnya dengan pendekatan gaya kepemimpinan transformasional maupun gaya kepemimpinan demokratis. Hal ini diharapkan mampu selaras dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Soulthan (2020), menyatakan bahwa pengaruh gaya kepemimpinan juga mampu menyalurkan dan mendukung perilaku karyawan agar mau berkerja giat, bertanggung jawab dan antusias mencapai hasil yang maksimal. Sehubungan dengan hal tersebut maka dibutuhkan sebuah gaya kepemimpinan yang dapat memandang karyawan tidak lebih dari sekedar asset perusahaan, tetapi juga memandangnya sebagai suatu mitra usaha. Disinilah letak pentingnya peran sebuah gaya kepemimpinan dalam mengelola kinerja karyawannya dengan bijaksana.

Dalam suatu organisasi atau instansi, kepemimpinan berkaitan dengan pengarahan kepada Karyawan untuk melakukan pekerjaan. Ini menjadi bagian penting dalam memahami perilaku kerja. Beberapa penelitian telah memperlihatkan bahwa tidak ada satu cara terbaik untuk memimpin bawahan. Ini tergantung pada pemimpinnya, bawahan, dan situasi yang ada.

Pemimpin yang baik pasti akan mendapatkan hasil pekerjaan lebih banyak dari bawahannya dengan sikap sebagai pemimpin yang baik. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan yang sesuai, mereka tidak hanya melihat posisinya sebagai pemimpin yang menghendaki segalanya telah

dilakukan, tetapi mereka harus pula bekerja dalam struktur yang ada secara efektif.

Variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah gaya kepemimpinan. Abu Sari (2020), menyatakan seorang pemimpin yang handal adalah orang yang mampu melaksanakan fungsi–fungsi manajemen secara berkesinambungan dan saling keterkaitan pemimpin memiliki tanggung jawab besar terhadap organisasi yang dipimpinnya.

Demi kemajuan dan kesuksesan bisnis perhotelan, maka diperlukan manajemen pengelolaan hotel terorganisasi, sehingga para karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini akan berdampak pada kerja karyawan yang maksimal. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumen adalah hal yang wajib bagi pihak hotel. Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, tempat yang bersih, nyaman dan aman, karena setiap konsumen pasti menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang dia beli sehingga memberikan dampak positif untuk hotel tersebut.

Kinerja karyawan merupakan hal penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan tersebut. Dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan harus dapat mengetahui faktor faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan (Abu Sari, 2020).

Oleh karena itu memiliki Sumber Daya Manusia (karyawan) yang berkualitas sangat dibutuhkan agar tujuan organisasi dapat tercapai dan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Apabila sumber daya manusia memiliki motivasi yang tinggi, etos kerja yang baik, berkepribadian baik, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang dinyatakan oleh Mangkunegara (Dewiana, 2020).

Serta memiliki komitmen organisasi yang tinggi kinerjanya akan menjadi semakin baik. Untuk itu kinerja dari karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan (Trifena, 2020).

Trifena (2020) menyatakan bahwa Kinerja adalah suatu ukuran daripada hasil kerja atau kinerja seseorang dengan proses input sebagai masukan dan output sebagai keluarannya yang merupakan indikator daripada kinerja karyawan dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai. Kinerja menunjukkan tingkat efisiensi proses menghasilkan dari sumber daya yang digunakan, yang berkualitas lebih baik dengan usaha yang sama. Kinerja karyawan pada penelitian ini difokuskan pada kinerja yang pengukurannya melalui penilaian kerja. Hal ini dikarenakan kinerja

juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja, penampilan kerja. Kinerja ini mempunyai hubungan erat dengan masalah kinerja karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi dalam suatu organisasi. Seseorang karyawan dapat dikatakan memiliki kinerja yang tinggi apabila karyawan tersebut mampu mencapai beban kerja yang telah ditentukan dan jika realisasi hasil kerja lebih tinggi dari pada yang ditetapkan perusahaan. Tuntutan yang tidak mampu direalisasikan oleh karyawan akan menimbulkan ketegangan didalam diri karyawan jika karyawan tersebut tidak mampu mengatasinya, maka akan menimbulkan penurunan kinerja. Kinerja karyawan ini bersifat individual karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugas.

Gap Research pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan ditunjukkan pada hasil penelitian Erlina Kristine (2017), Ali dan Agustian (2018), Kalistra (2018) bahwa ada pengaruh tidak positif dan tidak signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan oleh nilai thitung $0,258 > t$ tabel $2,012$.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Human Resources Officer* Gammara Hotel Makassar permasalahan kinerja yang terjadi pada hotel adalah kurangnya disiplin pada diri karyawan seperti adanya karyawan keluar masuk pada saat jam kerja .Hal ini dapat menyebabkan kurang

maksimalnya pelayanan pada tamu hotel. Permasalahan yang kedua Kurang nya koordinasi antara karyawan satu dengan karyawan yang lain nya seperti antara *receptionist* dengan *Roomboy* yaitu kamar yang belum dibersihkan saat *check in* yang seharusnya *receptionist* memberitahu bahwa kamar tersebut sudah di *booking* agar dapat dibersihkan oleh *roomboy*.

Fenomena yang mempengaruhi kinerja para karyawan kemungkinan disebabkan oleh kepuasan kerja karyawan yang menurun, mengakibatkan lambannya dalam penyelesaian pekerjaan, kurangnya kreativitas, pekerjaan sering salah, tingkat disiplin kerja yang relatif kurang, kurang dapat menggunakan waktu untuk pekerjaan yang positif, karyawan sering berbincang-bincang di luar pekerjaan dalam waktu yang lama, Kurangnya dukungan dari rekan kerja, kurangnya kesempatan untuk maju, kurangnya kekompakan dalam bekerja dan sebagian besar karyawan yang bekerja di luar jam kerja.

Salah satu variabel yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi. Motivasi adalah mengarahkan dalam memutuskan seberapa besar upaya untuk mengerahkan usaha dalam situasi tertentu. Motivasi sebagai proses psikologis yang menyebabkan munculnya suatu tindakan yang memiliki arah untuk mencapai tujuan tertentu. Kunci dalam prinsip motivasi menyebutkan bahwa kinerja merupakan fungsi dari kemampuan (*ability*) dan motivasi (Hidayah, 2021).

Tabel 2. Bentuk Motivasi Ekstrinsik Gammara Hotel

No	Bentuk Motivasi Ekstrinsik	Pemberian Motivasi
1	Uang Tunai 5 Juta Rupiah	1 x Setahun untuk <i>Manager Of The Years</i>
2	Uang Tunai 3 Juta Rupiah	1 x Setahun untuk <i>Employee Of The Years</i>
3	Voucher Kamar	1 x Sebulan untuk MOM dan EOM
4	Voucher Makan Restaurant	1 x Sebulan untuk MOM dan EOM
5	Sertifikat Penghargaan	1 x Sebulan untuk MOM dan EOM
6	Bonus Tahunan	1 x Setahun untuk <i>All Employee</i>

Sumber: Gammara Hotel Makassar (Data Diolah, 2022)

Motivasi merupakan faktor penting dalam mencapai kinerja tinggi. Motivasi diartikan mendorong dan menekan dengan kuat yang akan muncul dalam perilaku yang gigih dalam mengarah pada pencapaian tujuan-tujuan tertentu. Adapun Bentuk Motivasi Intrinsik di Gammara Hotel sebagai berikut:

Tabel 3. Bentuk Motivasi Intrinsik Gammara Hotel

No	Bentuk Motivasi Intrinsik	Pemberian Motivasi
1	Fasilitas Kerja	Ruang Kerja Aman Nyaman, disertai Pemberian Locker Karyawan
2	Pelatihan untuk Pengembangan Diri	Pelatihan <i>Soft skill</i> dan <i>Hard Skill</i> per bulan
3	<i>Outing</i>	Rekreasi 1 x Setahun Khusus <i>Manager</i> dan karyawan
4	Jenjang Karier	Promosi dan Rotasi
5	Apresiasi Suka Cita	Apresiasi saat Ulang Tahun, Pernikahan dan Kedukaan.

Sumber: Gammara Hotel Makassar (Data Diolah, 2022)

Motivasi kerja merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri karyawan yang perlu dipenuhi dan mendapat perhatian dari pihak manajemen atau pimpinan organisasi agar karyawan dapat menyesuaikan

diri dengan lingkungannya. Sedangkan tinggi rendahnya motivasi kerja yang dimiliki setiap pegawai banyak ditentukan oleh berbagai faktor baik dari dalam maupun dari luar dirinya, faktor lingkungan misalnya dapat mencegah timbulnya perasaan tidak puas para pekerja terhadap pekerjaannya berusaha mencegah kemerosotan semangat kerja. Motivasi diartikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang dapat mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai tujuannya. Motivasi penting dilakukan secara *continue* dan berkesinambungan dengan harapan agar hasilnya dapat dijadikan pedoman bagi manajemen perusahaan dalam meningkatkan produktivitas para pekerjanya (Elza, 2021).

Gap Research terdapat pada penelitian Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia, penelitian oleh Trifena (2020) ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada 65 orang karyawan PT. Kereta Api Indonesia cabang Rantau Prapat dengan sampling jenuh. Variabel yang diamati dalam penelitian ini terdiri dari motivasi dan kompensasi sebagai variabel independen. Data dikumpulkan dengan penyebaran kuisisioner dan studi pustaka, kuisisioner dikembangkan dari indikator masing-masing variabel yang menjadi pengamatan. Uji data dilakukan dengan validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan uji hipotesis koefisien determinasi, uji simultan dan uji parsial. Hasil penelitian

ini menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Menurut George dan Jones, 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.

Diberikannya motivasi kepada karyawan atau seseorang tentu saja mempunyai tujuan antara lain: mendorong semangat dan gairah karyawan, meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan produktivitas kerja karyawan, mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan, meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan, meningkatkan kesejahteraan karyawan, mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas dan pekerjaannya (Yusuf, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada *Human Resources Officer* Gammara Hotel Makassar, bagaimana motivasi yang

diberikan perusahaan adalah diberikannya pelatihan kepada karyawan sesuai bidang dan keahliannya dan bagi karyawan yang berprestasi diberikannya *reward* berupa bonus/*insentif* dan juga kenaikan jabatan, *voucher* serta uang tunai sekali setahun dengan diberikan bonus seperti itu perusahaan berharap karyawannya dapat termotivasi dan dapat memberikan kinerja yang terbaik bagi perusahaan agar dapat tercapainya cita-cita perusahaan. Kategori pemberian *reward*, *voucher*, sertifikat dan diberikan kepada karyawan yang disiplin dan mampu menguasai *Product Knowledge* Hotel secara baik. Walaupun Gammara Hotel Makassar telah memberikan motivasi kepada karyawannya dengan memberikan *Reward*, Sertifikat, dan *Voucher*. Namun ada juga karyawan hotel yang melanggar aturan tersebut. Seperti adanya karyawan yang keluar masuk pada jam kerja untuk kepentingan pribadinya. Berdasarkan hasil survei di Gammara Hotel Makassar Menunjukkan rendahnya tingkat kedisiplinan karyawan terlihat masih ada karyawan yang masuk kerja terlambat, hal ini menunjukkan kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja.

Atas fakta ini maka perlu dipertimbangkan untuk membenahi dan memperbaiki kinerja pegawai melalui penerapan teori target kerja dari Dessler (Trifena, 2020) bahwa keberhasilan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuannya dinilai dari kinerja pegawai hasil yang dicapai. Penilaian kinerja pegawai terukur secara kuantitas, kualitas, efisiensi, efektivitas dan loyalitas sesuai tuntutan organisasi dan kebijakan pimpinan.

Penurunan kinerja karyawan ini tidak terlepas dari kontribusi kepuasan kerja yang dirasakan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Fenomena yang berkembang di Gammara Hotel Makassar dengan statemen bahwa sulit meningkatkan kinerja karyawan bila tidak ditunjang dengan pemenuhan kepuasan kerja. Hal ini relevan dengan apa yang dikemukakan oleh Malkan (2020) bahwa pencapaian kinerja karyawan mudah diwujudkan dengan terlebih dahulu mewujudkan kepuasan kerja.

Hal ini tidak bersesuaian dengan kenyataan yang terjadi, di mana karyawan sering mengeluh, menunjukkan kekecewaan dan kurang peduli dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Alasan yang sering dikemukakan oleh karyawan karena karyawan tidak terpenuhi kepuasan kerjanya antara lain karyawan kurang menyenangi pekerjaan yang dihadapinya setiap hari, kurang senang dengan tantangan kerja, tidak bisa berprestasi, kompensasi yang diterima rendah dan promosi jabatan sering ditunda. Kenyataan ini berdampak terhadap pekerjaan yang dilaksanakan baik secara individu maupun kolektif. Gejala yang diperlihatkan seperti malas bekerja, sehingga banyak pekerjaan terbengkalai dan bertumpuk; kurang inovatif karena tidak berani membuat terobosan baru dalam menghadapi tantangan kerja; cenderung melakukan pekerjaan yang monoton, sehingga tidak berprestasi; selalu menilai pekerjaan berdasarkan besarnya balas jasa yang diterima atas kompensasi yang diberikan dan pegawai dalam bekerja bersaing mencari perhatian pimpinan untuk dapat dipromosikan bukan berdasarkan prestasi.

Berdasarkan observasi lapangan yang juga dilakukan pada bulan November 2022, ternyata masih cukup banyak terjadi kenyataan yang kurang sesuai dengan harapan, yaitu masih rendahnya etos kerja Karyawan. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya Karyawan yang tidak tepat waktu pada saat masuk kantor, menunda pelaksanaan tugas kantor, keluar kantor pada saat jam kantor dan kekurangefisienan dalam pemanfaatan sarana kantor. Rendahnya etos kerja yang ditunjukkan oleh para Karyawan Gammara Hotel Makassar tentunya berkaitan dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan.

Menurut Endit (2020), menurunnya kepuasan kerja karyawan PT. Bintang Bersatu Apparel Batam yang diindikasikan dengan meningkatnya persentase ketidakhadiran karyawan, turnover karyawan dan beberapa indikasi lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, komitmen organisasional, budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bintang Bersatu Apparel Batam secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang berasal dari sumber-sumber primer yang telah dikumpulkan melalui kuisisioner. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Simple Random Sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah instrumen pengujian yang dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis kuantitatif menggunakan teknik analisis regresi Linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

secara parsial variabel komitmen organisasional berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Variabel gaya kepemimpinan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil pengujian secara simultan variabel komitmen organisasional, budaya organisasi, lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bintang Bersatu Apparel.

Menurut Kartono (Yandra, 2020) gaya kepemimpinan merupakan kegiatan mempengaruhi dan mengarahkan tingkah laku bawahan atau orang lain untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok. Selain itu letak ruang kantor yang agak berjauhan antara bagian yang satu dengan bagian yang lain tentunya juga berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan komunikasi intern dalam instansi tersebut. Permasalahan-permasalahan tersebut tentunya berpengaruh terhadap efektivitas kerja Karyawan.

Terjadinya penurunan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai, tentu hal ini menjadi pertimbangan untuk dibenahi dan diperbaiki dengan mempertimbangkan teori pemeliharaan atau X dan Y dari Herzberg dalam Malkan (2020) mengemukakan bahwa setiap orang dalam memenuhi kepuasan kerja selalu diperhadapkan oleh hasil

memuaskan dan tidak memuaskan. Kedua faktor ini menjadi penting dalam menentukan hasil kerja yang dihasilkan puas atau tidak. Guna mewujudkan kepuasan kerja perlu memberikan dorongan untuk menyenangkan pekerjaan yang menarik, tantangan kerja yang dinamis, perwujudan prestasi kerja, pemberian kompensasi yang tinggi dan melakukan promosi kelayakan.

Memahami mengenai kepuasan kerja yang rendah dan berdampak pada penurunan kinerja pegawai, hal ini terjadi karena ada pengaruh langsung yang berkaitan dengan motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan kompetensi yang dimiliki pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, sehingga memberikan pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

Penilaian tentang kinerja pegawai yang tidak mencapai target yang diharapkan ini memiliki keterkaitan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa penurunan kinerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja, motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan kompetensi. Seperti yang dilakukan oleh pada penelitian Achmad Gani (Singgi, 2022) yang merekomendasikan hasil penelitian motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja.

Selanjutnya kaitan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti tentang kepuasan yang rendah menyebabkan kinerja tidak mengalami peningkatan antara lain penelitian Mursalim Umar Gani

(Singgi, 2022) dengan rekomendasi penelitian ,motivasi kerja karyawan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian Charles (Elza, 2021) yang menunjukkan motivasi dan kompetensi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja.

Rendahnya kepuasan kerja dan menurunnya pencapaian kinerja karyawan yang terjadi selama ini di Gammara Hotel Makassar, tidak terlepas dari pengaruh motivasi kerja para karyawan yang rendah berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Karyawan Hotel sebagai manusia biasa dalam bekerja membutuhkan semangat, dorongan dan dukungan untuk selalu eksis, dapat berhubungan dan tumbuh atau berkembang. Karena itu terlihat karyawan kurang termotivasi karena belum terpenuhi kebutuhan hidup, fisik, keluarga untuk biasa terpenuhi kebutuhan eksistensinya, belum terpenuhi kebutuhan sosial untuk berinteraksi sosial sebagai kebutuhan relationship, dan belum terpenuhi kebutuhan pekerjaan, produktif dan kreatif untuk mewujudkan kebutuhan pertumbuhan. Hal inilah yang menjadi penyebab motivasi kerja karyawan rendah untuk merasa puas dalam bekerja dan mampu meningkatkan kinerjanya.

Memahami rendahnya motivasi kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, maka pihak pimpinan perlu menerapkan teori ERG dari Clayton Alderfer dalam Hersey (Dewiana, 2020) bahwa setiap orang perlu di motivasi untuk memenuhi kebutuhan eksistensi (*Existence*),

keterhubungan (*Relationship*) dan pertumbuhan (*Growth*) yang biasa disebut kebutuhan ERG. Unsur ERG ini meliputi tuntutan pemenuhan kebutuhan hidup, kebutuhan fisik, kebutuhan keluarga, kebutuhan sosial, kebutuhan pekerjaan serta kebutuhan produktif dan kreatif.

Selain itu, kepuasan kerja dan kinerja yang rendah juga tidak terlepas dari pengaruh gaya kepemimpinan yang ditunjukkan oleh karyawan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Dimana karyawan di dalam menunjukkan kepemimpinan transaksional tidak menerapkan imbalan tergantung pada hasil kerja yang dicapai, tidak menerapkan kepemimpinan manajemen pengecualian aktif dengan mengajak setiap bawahan untuk menjaga aturan dan standar kerja yang sudah disepakati bersama, tidak menerapkan manajemen pengecualian pasif dengan ikut serta dalam melaksanakan pekerjaan bersama bawahannya, dan tidak menerapkan prinsip *laissez faire* untuk melepaskan tanggungjawab dengan memberikan kewenangan pada bawahan untuk mengambil keputusan. Bawahan sering memprotes, mengeluhkan bahkan mengabaikan gaya kepemimpinan transaksional yang diberikan kepada bawahan tersebut. Hasilnya banyak diantara bawahan yang tidak merasa puas dalam bekerja yang menyebabkan kepuasan kerjanya rendah dan pencapaian kinerjanya menurun.

Menurut Malkan (2020) bahwa salah satu penyebab kepuasan kerja dan kinerja menurun dikarenakan oleh masalah gaya kepemimpinan yang

tidak teraktualisasikan dengan baik dalam suatu organisasi. Di mana pimpinan organisasi tidak mampu menunjukkan kepemimpinan transaksional yang menyebabkan bawahannya menerima kepemimpinan transaksional tersebut dengan baik, sehingga bawahan mudah untuk diarahkan, digerakkan dan dipengaruhi secara bersama-sama dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Menyikapi gaya kepemimpinan tersebut yang menyebabkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan menurun, karena pihak manajemen di lingkup Gammara Hotel Makassar kurang memperhatikan penerapan gaya kepemimpinan yang baik, sehingga perlu menerapkan teori karakteristik kepemimpinan. Artinya, pimpinan memberikan perintah atau pengarahan kepada bawahannya sesuai dengan orang yang tepat untuk menjalankan pekerjaan yang dipimpinnya, sehingga menjadi pertimbangan untuk dilakukan transaksi antara pimpinan dan bawahan.

Terlihat pula dari kenyataan yang ditemukan dalam aktivitas keseharian karyawan yaitu mengenai kompetensi karyawan yang memperlihatkan bahwa karyawan sering meminta atau mengusulkan kepada pimpinan untuk mendapatkan kebijakan peningkatan kompetensi dalam rangka mewujudkan kepuasan kerja dan peningkatan kinerja karyawan. Memahami fenomena berdasarkan fakta tentang kompetensi yang dimiliki karyawan saat ini, memperlihatkan bahwa kompetensi karyawan perlu ditingkatkan, mengingat karyawan memiliki tugas pokok

dan fungsi dalam mengembangkan pendidikan dan pelatihan yang diharapkan untuk mengetahui, terampil, menguasai dan handal dalam bekerja. Kenyataan yang terjadi akibat kompetensi yang rendah menyebabkan aktivitas kerja sering mengalami penundaan, tidak tepat waktu melayani, sering terjadi banyak kesalahan dan lama proses pelayanan yang menimbulkan komplain dari Tamu Hotel. Hal ini dikarenakan kompetensi yang dimiliki karyawan rendah.

Gap Research terkait Kompetensi terhadap kinerja karyawan yang di teliti oleh Alwi (2017) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Langgeng Ratnasari (2018) bahwa kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Departemen Quality Assurance PT. PEB Batam, dan sejalan dengan penelitian Salim Basalamah dengan Variabel kompetensi secara parsial berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara XIV (Persero) Pabrik Gula Bone Arasoe Kab. Bone.¹ Karyawan menyadari mengenai kompetensi yang dimilikinya, sehingga sering mengusulkan pada pimpinan untuk diberikan peluang meningkatkan pengetahuan, keterampilan, penguasaan dan pengalaman kerja dalam meningkatkan kompetensinya.

(1) Basalamah, S., & Rahman, Z. 2022. **Pengaruh Kompetensi, Kecerdasan Emosional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara XIV (Persero) Pabrik Gula Bone Arasoe Kabupaten Bone**. *Tata Kelola*, 9(1), 88-105. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/tata/article/view/844>

Karyawan sering mengusulkan pada pimpinan untuk memberi peluang mengikuti Sertifikasi Kompetensi. Namun hal tersebut tidak diberi kebijakan oleh pimpinan untuk mengikuti jenjang pendidikan dikarenakan biaya Sertifikasi Kompetensi Besar dengan alasan keterbatasan anggaran.

Kenyataan ini dalam penerapannya mengalami perbedaan antara fakta dan kondisi yang terjadi, karena itu perlu dipertimbangkan untuk memperbaiki dan meningkatkan kompetensi dengan alasan keterbatasan anggaran melalui sebuah sistem kerja organisasi yang berbasis kompetensi. Sistem ini mengacu pada teori penilaian kompetensi yang diperkenalkan oleh McKenna (Malkan, 2020) menyatakan setiap orang dalam organisasi mempunyai kepentingan untuk berprestasi sesuai pengetahuan, keterampilan, pengalaman kerja dan sikap penguasaan yang biasa disebut kompetensi untuk mencapai tujuan organisasi.

Penelitian terdahulu Irfan (2020) yang meneliti tentang pengaruh kompetensi, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dinas pendidikan dan kebudayaan kota bahwa: 1) kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dinas pendidikan dan kebudayaan Kota Makassar. 2) Motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai dinas pendidikan dan kebudayaan Kota Makassar 3) Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dinas pendidikan dan kebudayaan Kota Makassar. 4)

Variabel kompetensi lebih dominan mempengaruhi kinerja pegawai jika dibandingkan dengan variabel kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan Kerja.

Berdasarkan uraian berupa fenomena, kenyataan, teori, telaah penelitian sebelumnya yang didukung oleh data, menjadi landasan bagi peneliti untuk tertarik meneliti dengan memilih judul: **PENGARUH MOTIVASI KERJA ISLAMI, GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN HOTEL GAMMARA DI MAKASSAR.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah Motivasi Kerja Islami berpengaruh terhadap kepuasan kerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar?
2. Apakah Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar?
3. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar?
4. Apakah Motivasi Kerja Islami berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar?

5. Apakah Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar?
6. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar?
7. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar?
8. Apakah Motivasi Kerja Islami melalui Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar?
9. Apakah Gaya Kepemimpinan melalui Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar?
10. Apakah Kompetensi melalui Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini untuk:

1. Menguji dan Menganalisis pengaruh Motivasi Kerja Islami terhadap kepuasan kerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar.

2. Menguji dan Menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar.
3. Menguji dan Menganalisis pengaruh Kompetensi terhadap kepuasan kerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar.
4. Menguji dan Menganalisis pengaruh Motivasi Kerja Islami terhadap kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar.
5. Menguji dan Menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar akassar.
6. Menguji dan Menganalisis pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar.
7. Menguji dan Menganalisis pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar
8. Menguji dan Menganalisis Pengaruh Motivasi Kerja Islami melalui kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar
9. Menguji dan Menganalisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan melalui Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar

10. Menguji dan Menganalisis Pengaruh Kompetensi melalui Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gammara di Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Temuan penelitian diharapkan memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Manfaat teoritis yang bersifat akademik diharapkan mampu mempertajam dan memperluas konsep-konsep yang dibahas dalam penelitian ini, sedangkan manfaat praktis ditujukan pada penyempurnaan praktek kegiatan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai Motivasi Kerja Islami, Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis temuan penelitian diharapkan memberikan manfaat:

- a. Bagi pengembangan teori manajemen sumber daya manusia untuk melihat pengaruh Motivasi Kerja Islami, gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
- b. Melengkapi penggunaan alat ukur subjektif dari pengaruh Motivasi Kerja Islami, gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis temuan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi:

- a. Gammara Hotel Makassar dalam penerapan pengaruh Motivasi Kerja Islami, gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
- b. Informasi aktual yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan dalam melihat pengaruh Motivasi Kerja Islami, gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai.