

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya, mulai dari kemampuan menangkap permasalahan yang ada dalam organisasi, melakukan analisa permasalahan, dan mengantisipasi dampak yang akan terjadi dalam organisasi tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa pegawai sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan aset penting yang harus diperhatikan.

Salah satu sumber daya yang paling penting dalam manajemen adalah manajemen sumber daya manusia, karena setiap karyawan perusahaan memiliki tanggung jawab untuk membantu mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan. Manajemen sumber daya manusia telah memainkan peran yang sangat penting dalam membantu perusahaan mengadopsi sumber daya manusia yang tepat.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam pencapaian tujuan organisasi. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh tingkat motivasi kerja dari karyawan untuk menjalankan tugas dan fungsinya dalam pencapaian tujuan organisasi. Disinilah pemimpin mengambil peranan penting dalam menjalankan peran motivator bagi karyawan yang dipimpinnya. Suatu kepemimpinan sangat diperlukan suatu organisasi dengan harapan dengan kepemimpinan yang sesuai akan memudahkan berkomunikasi dan mengatur karyawan dalam menyelaraskan tujuan organisasi.

Dalam memimpin, seorang pemimpin memiliki gaya masing-masing yang dipengaruhi oleh karakter, pendidikan dan lingkungan. Gaya kepemimpinan merupakan gaya yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk memimpin

organisasi dengan menggunakan sumber daya yang ada dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja yang baik, maka semakin bagus pula produktivitas yang dihasilkan oleh perusahaan. Kinerja karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pengunjung

Kinerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pengunjung, terutama dalam hal responsif, efisien, dan efektif, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung lebih puas jika mereka menerima layanan yang cepat, akurat, dan berkualitas tinggi. Kinerja yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan proses operasional. Ini dapat menghemat waktu dan sumber daya yang lebih banyak untuk memfokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan. Karena sering kali berhubungan dengan tingkat keahlian dan kompetensi karyawan. Investasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kemampuan karyawan.

Salah satu objek wisata yang terkenal di Sumatera Utara di Kota Medan adalah Central Park Zoo, yang beralamat di Jl. Jamin Ginting No. Km, RW.4, Sugau, Kec. Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20353 Central Park Zoo merupakan area rekreasi dengan tempat bermain air, zip line, dan kandang satwa liar yang dihuni singa serta harimau dan hewan lain nya.

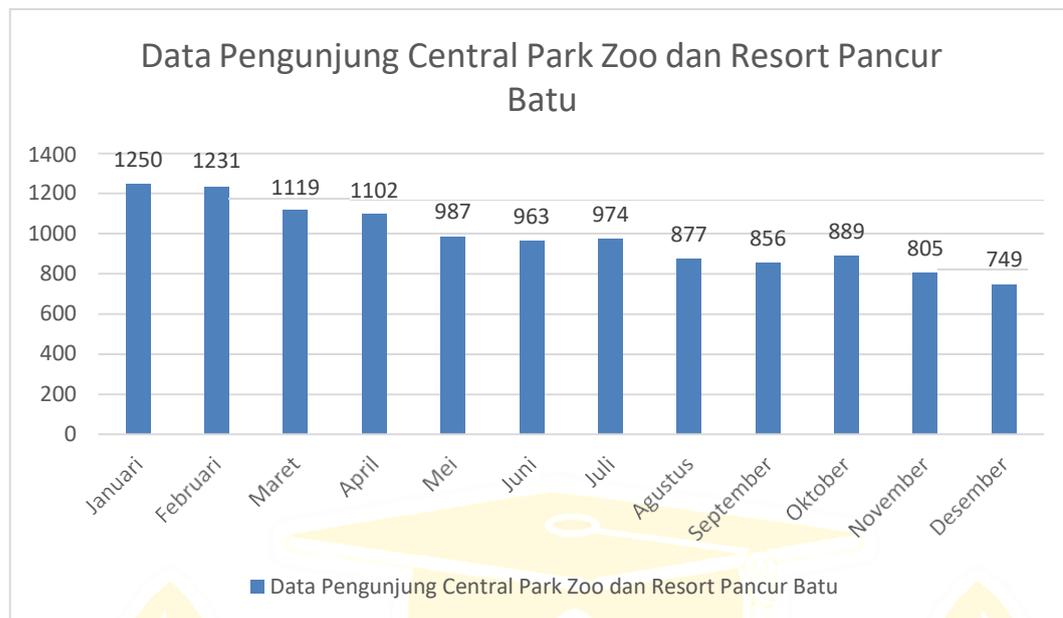
Tempat wisata ini merupakan objek wisata terkenal maka di harap kan wisatawan nya semakin lama semakin meningkat, namun di temukan fenomena terjadi penurunan jumlah wisatawan atau pengunjung di central park zoo ini. Hal ini dapat menjadi indikator terjadinya penurunan kualitas pelayanan pegawai di Central Park Zoo sehingga menunjukkan kinerja dari pegawai semakin menurun.

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan sekian pegawai yang ada di central park zoo, penurunan kinerja mereka ternyata di pengaruhi oleh motivasi mereka yang semakin menurun dalam melakukan pekerjaan. Motivasi adalah kegiatan

yang dilakukan oleh seseorang yang didorong oleh suatu kekuasaan dalam diri orang tersebut kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi. Motivasi kerja karyawan dalam suatu organisasi dapat dianggap sederhana dan dapat pula menjadi masalah kompleks, karena pada dasarnya manusia mudah untuk dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi keinginannya. Masalah motivasi kerja dapat menjadi sulit menentukan imbalan dimana apa yang dianggap penting seseorang karena sesuatu yang penting bagi seseorang belum tentu penting bagi orang lain. Bila seseorang termotivasi, ia akan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk mewujudkan apa yang diinginkannya.

Saat ini, persaingan antar perusahaan wisata semakin ketat, karyawan yang bekerja di parawisata harus lebih produktif, karena perusahaan wisata seperti ini menjual jasa. Perusahaan parawisata memiliki tujuan yang sama dengan kebanyakan perusahaan lain, yaitu menghasilkan uang dan memberikan kesejahteraan kepada karyawannya. Besarnya laba yang diperoleh merupakan indikator keberhasilan perusahaan. Bisnis wisata umumnya memiliki Rencana Kinerja Anggaran (RKA). RKA dibuat setiap tahun sekali dan dapat berubah sesuai dengan kebijakan perusahaan. RKA menunjukkan jumlah anggaran yang tersedia dan tujuan yang harus dicapai oleh setiap pekerja. Jika karyawan memenuhi target, mereka akan mendapatkan penghargaan berupa bonus atau promosi jabatan.

Berdasarkan hasil pengamatan, terlihat masih terdapat karyawan yang kurang semangat dalam bekerja, kadang-kadang pekerjaan itu lambat untuk dikerjakan terlihat juga dari penampilan karyawan yang kadang kurang semangat, dan ketika karyawan melayani pengunjung itu tidak memberikan respon yang baik kepada masyarakat, oleh sebab itu terjadi penurunan pengunjung di Central Park Zoo dan Resort, hal inilah yang menunjukkan bahwa masalah tersebut dapat terjadi karena kurangnya motivasi yang dimiliki para karyawan.



Gambar 1. 1 Data Pengunjung (2022)

Berdasarkan data di atas terlihat terjadinya penurunan jumlah pengunjung setiap bulannya pada tahun 2022. Selain motivasi ternyata gaya kepemimpinan juga memberikan pengaruh hal ini juga di sampaikan oleh salah satu karyawan ketika saya melakukan wawancara. Dimana gaya kepemimpinan yang salah satunya tidak menerima pendapat dari tim menyebabkan mereka tidak bisa memberikan pendapat untuk pengembangan.

Salah satu masalah dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah sikap dan cara pimpinan perusahaan bertindak dalam meningkatkan motivasi kerja. Jika motivasi atau gairah kerja karyawan menurun, itu akan merugikan organisasi. Oleh karena itu, pimpinan organisasi harus segera mencari dan meneliti faktor-faktor yang menyebabkan masalah yang menyebabkan karyawan tidak termotivasi untuk bekerja.

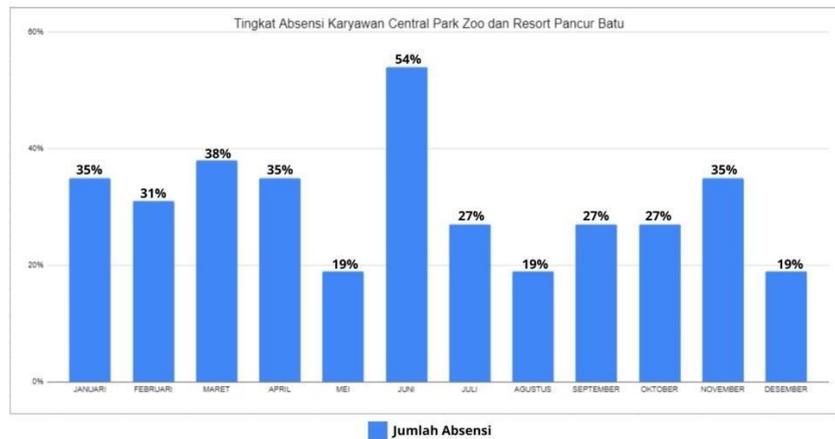
Melihat dari tingkah laku para karyawan di Central Park Zoo juga kadang-kadang terjadi perubahan sikap dari karyawan tersebut, mulai dari kurangnya kerjasama antara karyawan satu dengan yang lainnya, kadang-kadang saling menyalahkan satu sama lain ketika terjadi masalah kerja, dan terdapat juga

karyawan yang selalu mengeluh dengan hal sepele yang terjadi di kantor, melihat dari masalah ini yang dimana para karyawan memiliki sikap yang kurang baik .

Pemimpin harus dapat mempengaruhi dengan efektif karyawannya agar mau mengikuti perintahnya dengan senang hati dan tanpa paksaan, dan mereka juga harus dapat mengarahkan karyawannya untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan bersama-sama. Setiap pemimpin memiliki sifat, watak, dan karakter tertentu yang dipengaruhi oleh sifat yang dibawa dari lahir dan lingkungan tempat mereka dibesarkan. Gaya kepemimpinan adalah standar perilaku yang digunakan seseorang saat mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang mereka lihat (Thoha, 2009).

Pentingnya masalah gaya kepemimpinan dan motivasi maka penulis menentukan obyek penelitian pada Central Park Zoo. Central Park Zoo merupakan perusahaan yang bergerak di bidang wisata sebagai tempat hiburan masyarakat. Namun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja kerja karyawan khususnya pada tempat wisata Central Park Zoo selama ini belum sesuai dengan yang diharapkan.

Kurangnya peranan kepemimpinan dalam menciptakan komunikasi yang harmonis serta memberikan pembinaan karyawan, akan menyebabkan tingkat kinerja karyawan rendah. Demikian halnya dengan kurangnya motivasi karyawan seperti tidak disiplin masuk kerja, malas-malasan dalam bekerja akan menyebabkan kinerja karyawan rendah. Hal ini tergambar dalam grafik kehadiran karyawandi bawah ini :



Gambar 1. 2 Absensi Karyawan (2022)

Berdasarkan gambar grafik 1.2, tingkat kehadiran karyawan Central Park Zoo dalam kurun satu tahun sangat fluktuatif tetapi cenderung mengalami penurunan. Kehadiran para karyawan tidak pernah mencapai lebih dari 60% melainkan hanya di bulan Juni mencapai 54%. Akibat dari tingkat kehadiran yang rendah maka kinerja karyawan Central Park Zoo juga mengalami penurunan. Tingkat kehadiran karyawan Central Park Zoo yang rendah disebabkan karena kurangnya motivasi dari pimpinan dan gaya kepemimpinannya yang kurang baik sehingga karyawan merasa kurang nyaman dalam bekerja.

Maka dari itu, gaya kepemimpinan dan motivasi merupakan hal yang penting dalam sebuah era modern dimana organisasi mengkehendaki adanya demokratis dalam pelaksanaan kerja dan motivasi kerja yang baik (Mangkunegara, 2008). Akibat yang mungkin timbul dari adanya gaya kepemimpinan dan motivasi yang buruk adalah penurunan kinerja karyawan yang akan membawa dampak pada penurunan kinerja total perusahaan.

Berdasarkan dengan uraian di atas, penulis tertarik memilih judul penelitian sebagai berikut : **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Central Park Zoo Dan Resort di Pancur Batu”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini penulis ingin mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Terjadi penurunan jumlah pengunjung di central park zoo.
2. Objek wisata berusaha mengembangkan tempat wisatanya karena mereka ingin menarik pelanggan agar lebih mengenal objek wisata mereka dan ingin mendapatkan keuntungan dalam hal ini.
3. Terjadi penurunan kualitas kinerja di central park zoo akibat rendahnya motivasi dan gaya kepemimpinan yang tidak baik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemikiran dalam latar belakang masalah sebagaimana telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pernyataan berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Central Park Zoo?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Central Park Zoo?
3. Apakah gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Central Park Zoo?

1.4 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini lebih berfokus, maka perlu dikemukakan tentang tujuan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Central Park Zoo.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Central Park Zoo.

3. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja karyawan di Central Park Zoo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan keilmuan melalui hasil analisis yang mendeskripsikan hasil dari gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada central park zoo.

- b. Membantu menemukan hal baru mengenai gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada central park zoo.

2. Manfaat Praktisi

Memberikan saran bagi pengembangan atau peningkatan kinerja karyawan pada central park zoo.

