



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian, kinerja merupakan hal yang penting bagi organisasi atau perusahaan serta dari pihak karyawan itu sendiri. Oleh karena itu, kinerja karyawan akan berjalan dengan efektif apabila didukung dengan kepuasan kerja dan motivasi.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. ( Mangkunegara dalam Yani, 2013:49).

Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. (Veithzal dan Ella, 2011:856)

Menurut Colquitt, Lepine, Wesson Kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif moderat pada kinerja. Orang yang mempunyai tingkat kepuasan kerja lebih tinggi cenderung mempunyai tingkat kinerja tugas lebih tinggi dan tingkat perilaku kontra produktif lebih rendah (Wibowo, 2014:141 ).

Motivasi adalah pemberian daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. (Siagian, 2008:138).

Penelitian yang peneliti lakukan di Swiss Belinn SKA Pekanbaru karena lokasi penelitian terletak di keramaian atau berada di pusat kota dan berada di

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tempat yang strategis serta merupakan hotel yang besar dan mempunyai cabang hampir di seluruh Indonesia.

Objek dari penelitian ini adalah Swiss Belinn SKA Pekanbaru merupakan hotel bintang 3 bertaraf international yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta, Complex SKA Mall Pekanbaru. Yang mana hotel ini bergerak di bidang pelayanan jasa dan mengutamakan kepuasan pelanggan. Sehingga dituntut untuk memiliki kinerja karyawan yang tinggi.

Kinerja karyawan dapat dilihat dari data tingkat hunian kamar dan ruangan selama empat tahun terakhir yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1 : Data Hunian Kamar Dan Ruangan Swiss Belinn SKA Pekanbaru 2013-2016**

Tahun	Kamar	Ruangan
2013	10.771	5.428
2014	9.520	4.648
2015	9.953	5.100
2016	7.127	3.989

( Sumber : *Swiss Belinn SKA Pekanbaru, 2016*)

Dari tabel 1.1 diketahui bahwa tingkat hunian kamar selama empat tahun terakhir mengalami fluktuatif dan pada tahun 2016 terjadi penurunan drastis sebesar 7.128 begitu juga dengan tingkat hunian ruangan mengalami fluktuatif dan penurunan terbesar terjadi pada tahun 2016 sebesar 3.989. Data tersebut menggambarkan penurunan kinerja karyawan yang mana kurangnya kepuasan kerja dan rendahnya motivasi karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kepuasan kerja dan motivasi memiliki hubungan dengan tingkat kinerja karyawan. Dengan terciptanya kepuasan kerja, merupakan sikap positif yang dilakukan individual terhadap pekerjaannya maka akan tercapai kinerja yang baik.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Serta dengan karyawan puas dalam bekerja akan meningkatkan motivasi dan semangat dalam bekerja.

Selain itu menurunnya tingkat hunian kamar dan ruangan pada Swiss Belinn SKA Pekanbaru akan memberikan dampak yang besar terhadap perkembangan perusahaan. Usaha perhotelan yang semakin banyak berdiri menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan menurunnya tingkat hunian kamar dan ruangan disebabkan oleh persaingan hotel-hotel di Pekanbaru yang memiliki fasilitas, harga terjangkau dan pelayanan yang lebih baik. Kinerja karyawan mengalami penurunan juga dapat dilihat dari beberapa komplain pengunjung seperti pengunjung atau tamu yang memesan kamar menunggu terlalu lama dan kebersihan kamar yang masih kurang bersih.

Salah satu indikasi dari menurunnya tingkat kepuasan kerja adalah tingginya keluar masuk karyawan. Berikut ini data turnover karyawan tahun 2013-2016 :

**Tabel 1.2 : Data Turnover Karyawan Swiss Belinn SKA Pekanbaru Tahun 2013-2016**

Tahun	Jumlah Karyawan				Turnover Rate
	Awal Tahun	Masuk	Keluar	Akhir Tahun	
2013	78	8	7	79	8,91%
2014	79	7	8	78	10,19%
2015	78	10	8	80	10,12%
2016	80	5	10	75	12,90%

( Sumber : Swiss Belinn SKA Pekanbaru, 2016 )

Dari Tabel 1.2 diketahui bahwa jumlah turnover dari tahun 2013 - 2016 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Persentase turnover yang meningkat dari tahun ke tahun, yaitu di tahun 2013 sebesar 8,91% meningkat menjadi 10,19% pada tahun 2014, di tahun 2015 sebesar 10,12% dan di tahun 2016 kembali

meningkat menjadi 12,90%. Seperti yang diungkapkan oleh Mangkunegara (2009:118) yang menyatakan bahwa : kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover karyawan yang rendah. Sedangkan karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya turnover-nya lebih tinggi.

Sejalan dengan pendapat dari Mangkunegara rendahnya tingkat kepuasan dapat dilihat dari tingkat turn over karyawan yang mengalami peningkatan selama kurun waktu tahun 2013-2016. Karyawan yang kurang puas juga akan mempengaruhi loyalitasnya pada perusahaan. Dengan resignnya karyawan dari perusahaan menggambarkan loyalitas karyawan rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya masalah mengenai kepuasan kerja karyawan.

Terjadinya turnover menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan. Perusahaan akan melakukan proses rekrutmen karyawan untuk menggantikan karyawan yang keluar, yang kemudian akan diikuti dengan proses training untuk melatih karyawan baru dan itu memerlukan biaya yang tidak sedikit, proses kerja berjalan tidak efektif dan mempengaruhi kinerja perusahaan. Ada beberapa alasan karyawan keluar diantaranya yaitu ada yang diberhentikan oleh pihak manajemen, ada yang keluar dengan sendirinya karena mendapat tawaran pekerjaan di tempat lain dan kurang puas dalam bekerja.

Berdasarkan wawancara dengan karyawan pimpinan kurang perhatian, dimana pimpinan kurang peduli seperti ketika ada keluhan kesah pimpinan kurang mau mendengarkan dan kurang menanggapi sehingga karyawan kurang merasa diperhatikan dan mengakibatkan karyawan kurang puas dalam bekerja.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.3 : Data Absensi Karyawan Swiss Belinn SKA Pekanbaru Tahun 2013-2016**

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah ketidakhadiran (alpha) Karyawan	Jumlah keterlambatan karyawan
2013	79	16	20
2014	78	18	23
2015	80	15	22
2016	75	17	25

( Sumber : Swiss Belinn SKA Pekanbaru, 2016 )

Dari Tabel 1.3 disimpulkan bahwa jumlah ketidakhadiran (alpha) dan keterlambatan karyawan dari tahun 2013 - 2016 cukup tinggi dan berfluktuatif, yaitu di tahun 2013 karyawan yang tidak hadir 16 orang dan yang terlambat 20 orang, ditahun 2014 karyawan yang tidak hadir meningkat menjadi 18 orang dan karyawan yang terlambat menjadi 23 orang, tahun 2015 karyawan yang tidak hadir menurun menjadi 15 orang dan yang terlambat sebanyak 22 orang dan di tahun 2016 karyawan yang tidak hadir meningkat lagi menjadi 17 orang dan yang terlambat sebanyak 25 orang. Salah satu yang mengindikasikan motivasi karyawan rendah yaitu dari data absensi. Jika karyawan memiliki motivasi tinggi maka angka pelanggaran terhadap kedisiplinan akan berkurang namun dari data tersebut masih ada saja karyawan yang tidak hadir (alpha) dan terlambat setiap tahunnya. Karyawan yang terlambat dan tidak hadir akan memberi dampak terhadap kinerjanya yang kurang maksimal pada setiap pekerjaan yang dilakukan. Peningkatan karyawan yang terlambat mempengaruhi ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, mempengaruhi pergantian jam kerja serta menambah beban kerja rekan sekerja. Apabila banyak karyawan yang terlambat dan tidak hadir maka akan berdampak pada kinerja karyawan. Selain itu motivasi

karyawan rendah dilihat dari rendahnya rasa tanggung jawab akan pekerjaan yang mana karyawan tidak tepat waktu dan kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Swiss Belinn SKA Pekanbaru”**.

### 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka perumusan masalah yang dapat diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan Swiss Belinn SKA Pekanbaru. ?
2. Apakah motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan Swiss Belinn SKA Pekanbaru.?
3. Apakah kepuasan kerja dan motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Swiss Belinn SKA Pekanbaru ?

### 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh motivasi secara parsial terhadap Kinerja karyawan Swiss Belinn SKA Pekanbaru.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk mengetahui adakah pengaruh Kepuasan kerja secara parsial terhadap Kinerja karyawan Swiss Belinn SKA Pekanbaru.

3. Untuk mengetahui adakah pengaruh Kepuasan kerja dan Motivasi secara simultan terhadap Kinerja karyawan Swiss Belinn SKA Pekanbaru.

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Peneliti

Untuk menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, pengenalan, dan pengamatan sebuah sistem informasi pada perusahaan tersebut sehingga penulis melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi.

2. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi atau bahan masukan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah SDM yang menyangkut motivasi, kepuasan kerja dan kinerja. Dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki serta meningkatkan kinerja karyawan demi tercapainya tujuan perusahaan.

3. Akademik

Memberikan kontribusi bagi ilmu manajemen sumber daya manusia, bagi pengembangan penelitian di bidang kajian sumber daya manusia serta penelitian selanjutnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 1.4. Rencana Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori utama mengenai kepuasan kerja, motivasi, kinerja, kerangka pemikiran dan hipotesis.

##### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi variabel operasional, penetapan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

##### **BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang sejarah objek penelitian, aktivasi objek penelitian, struktur organisasi objek penelitian dan lain-lain.

##### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang pembahasan atau menjawab tujuan penelitian.

##### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.