

**HUBUNGAN BUDAYA ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN  
DI GRAND ORCHID HOTEL SURAKARTA**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Oleh :**

**MOCHAMAD CHURNIAWAN SANTOSA  
B 100930383**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2010**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Usaha perhotelan adalah usaha yang bergerak dibidang jasa dan sebagai sarana penunjang keberhasilan di sektor pariwisata. Perhotelan adalah suatu usaha untuk melayani konsumen dalam menyediakan pelayanan keramahtamahan, kenyamanan, kebersihan, dan keamanan hotel. Untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, perusahaan harus ditopang dengan sumber daya manusia yang memenuhi kualifikasi tertentu.

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya, karena pada dasarnya organisasi merupakan bentuk perserikatan dari manusia untuk mencapai tujuan bersama dimana di dalamnya terdapat aktifitas, oleh karena itu organisasi perlu memiliki karyawan yang berkualitas serta mempunyai semangat dan loyalitas yang tinggi. Semangat dan loyalitas yang tinggi dipengaruhi oleh kemampuan pegawainya serta budaya organisasi yang ada, untuk itu perlu adanya peningkatan kemampuan pegawai dan pembentukan budaya organisasi yang baik sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugasnya yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja (Miner, 1988: 138). Dalam penentuan prestasi kerjanya, (Timpe, 1992: 64) mengemukakan tiga peran prestasi kerja yaitu: 1) Ketrampilan yang meliputi

kemampuan, dan kecakapan individu, 2) Tingkat upaya yang diperlihatkan untuk menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan apa yang dilakukan karyawan, dan 3) Kondisi eksternal dan internal yang mendukung produktivitas karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa prestasi kerja bergantung pada ketiga faktor tersebut, jika salah satu cukup atau tidak mendukung satu dengan yang lain maka prestasi kerja akan terganggu. Demikian juga terbentuknya budaya organisasi yang baik diharapkan dapat menunjang dan meningkatkan prestasi kerja yang maksimal.

Kesamaan persepsi terhadap penyesuaian sikap dan perilaku, peran dari budaya organisasi dan motivasi yang baik diperlukan guna melakukan fungsi-fungsi dalam organisasi sehingga diperoleh kepuasan kerja karyawan. Langkah ini penting dilakukan dalam rangka memperbaiki citra hotel yang bersangkutan, apabila ditelusuri dan dicari penyebabnya yang menonjol adalah adanya sikap individu karyawan yang negatif terhadap pekerjaannya, adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima sehingga menyebabkan rasa tidak puas.

Permasalahan yang sering timbul berkaitan dengan pelayanan terhadap konsumen hotel yang dilaksanakan oleh karyawan di Grand Orchid Hotel Surakarta adalah: 1) masih ditemuinya keterlambatan penanganan konsumen yang memerlukan pelayanan cepat, karena keterbatasan kemampuan kerja karyawan sehingga mereka harus berkonsultasi dengan pimpinannya atau dengan sesama karyawan yang lebih mampu; 2) adanya karyawan yang kurang serius bekerja, sementara ada karyawan lainnya yang

bekerja dengan beban kerja cukup tinggi, sementara karyawan yang bekerja sebagai pendukung kegiatan tersebut kurang bekerja dengan serius.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini ditentukan judul: “HUBUNGAN BUDAYA ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN DI GRAND ORCHID HOTEL SURAKARTA”.

#### B. Perumusan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan yang ada, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara budaya organisasi dengan prestasi kerja di Grand Orchid Hotel Surakarta?
2. Apakah terdapat hubungan antara motivasi dengan prestasi kerja di Grand Orchid Hotel Surakarta?
3. Manakah diantara budaya organisasi dan motivasi yang paling erat hubunnya dengan prestasi kerja karyawan di Grand Orchid Hotel Surakarta?

#### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan antara budaya organisasi terhadap prestasi kerja di Grand Orchid Hotel Surakarta.

2. Untuk mengetahui hubungan antara motivasi terhadap prestasi kerja di Grand Orchid Hotel Surakarta.
3. Untuk mengetahui hubungan yang paling erat diantara budaya organisasi dan motivasi dengan prestasi kerja karyawan di Grand Orchid Hotel Surakarta?