

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama di sektor hiburan anak, kualitas kinerja karyawan menjadi salah satu faktor kunci yang dapat menentukan keberhasilan dan daya saing perusahaan. Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis individu, tetapi juga oleh berbagai faktor eksternal yang dapat mempengaruhi produktivitas dan efektivitas kerja mereka. Kiddy Playland Malang Town Square, yang bergerak di bidang layanan hiburan anak, menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan kualitas layanan kepada pelanggan, mengingat tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada interaksi langsung dengan karyawan. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa karyawan mereka memiliki motivasi untuk mendorong semangat dalam bekerja, kemampuan dan keterampilan yang sesuai melalui pelatihan yang sudah diberikan, serta lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan kinerja dan memberikan pengalaman terbaik serta kepuasan kepada pengunjung. Masalah yang muncul adalah menurunnya kepuasan pengunjung, karena karyawan yang kurang mampu beradaptasi langsung dengan pengunjung dan pelanggan. Kejadian tersebut dapat dilihat melalui ulasan google pada Kiddy Playland Malang Town Square. Pengunjung banyak memberi rating rendah karena kurangnya sikap karyawan.

Penelitian sebelumnya masih jarang dilakukan pada perusahaan jasa hiburan anak seperti Kiddy Playland, sehingga diperlukan penelitian lebih mendalam di sektor ini. Dampak dari permasalahan ini adalah menurunnya kualitas kinerja karyawan melalui pelayanan, kepuasan pelanggan, dan berpotensi mengurangi jumlah pengunjung karena reputasi yang memburuk. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh motivasi, pelatihan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, karena ketiga variabel tersebut diyakini dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan.

Sunyoto (2015) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa motivasi berperan sebagai dorongan bagi karyawan untuk bekerja dengan lebih giat dan produktif. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan kerja, komitmen terhadap perusahaan, dan pada akhirnya berdampak positif pada kinerja karyawan. Karyawan yang termotivasi cenderung lebih produktif, memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi, dan berkomitmen lebih kuat terhadap perusahaan. Motivasi dapat mencakup aspek- aspek seperti penghargaan (reward), gaji, upah dan kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi semangat dan dorongan karyawan untuk bekerja.

Pelatihan, di sisi lain, juga memiliki kontribusi yang sangat besar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kinanti et al. (2018) menjelaskan bahwa pelatihan yang efektif dapat menambah keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas lebih efisien, yang berdampak langsung pada kinerja individu dan tim.

Lingkungan kerja yang kondusif juga tak kalah penting, sebagaimana diungkapkan oleh Chandra & Setiawan (2018) yang menemukan bahwa lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung dapat meningkatkan semangat dan produktivitas kerja karyawan.

Menurut Sedarmayanti (2015) mendefinisikan bahwa kinerja adalah melakukan, menjalankan, melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, faktor dari dalam dan luar dirinya. Faktor dalam dirinya sendiri adalah pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang dimiliki, motivasi kerja, kepribadian, sikap dan perilaku yang mempunyai pengaruh kinerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Kiddy Playland Malang Town Square. Berdasarkan masalah yang teridentifikasi, yaitu menurunnya kualitas kinerja karyawan yang dapat dilihat dari banyaknya rating rendah yang pengunjung berikan pada ulasan google Kiddy Playland .

Berdasarkan literatur yang ada, dapat diasumsikan bahwa ketiga faktor motivasi, pelatihan, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh dalam

meningkatkan terhadap kinerja karyawan. Motivasi yang tinggi diyakini akan meningkatkan semangat dan komitmen kerja karyawan, sementara pelatihan yang tepat dapat menambah kemampuan yang dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi kerja. Lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung juga diharapkan akan menciptakan atmosfer kerja yang lebih positif dan produktif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dengan memperbaiki faktor-faktor tersebut, Kiddy Playland Malang Town Square dapat meningkatkan kinerja karyawan dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Temuan dari penelitian ini akan mengkonfirmasi atau memberikan klarifikasi lebih lanjut mengenai sejauh mana pengaruh ketiga faktor tersebut dalam konteks perusahaan hiburan anak, serta memberikan insight bagi perusahaan dalam merancang strategi pengembangan sumber daya manusia yang lebih efektif.

Di sisi lain, fenomena yang menarik di industri hiburan anak adalah meningkatnya ekspektasi pengunjung terhadap kualitas pelayanan. Dengan pesatnya perkembangan teknologi dan media sosial, pengunjung saat ini memiliki akses yang lebih mudah untuk membagikan pengalaman mereka, baik positif maupun negatif, yang langsung berdampak pada reputasi perusahaan. Hal ini menciptakan tekanan yang lebih besar bagi Kiddy Playland Malang Town Square untuk tidak hanya fokus pada pengembangan fasilitas fisik, tetapi juga pada peningkatan kualitas sumber daya manusia, terutama karyawan yang berinteraksi langsung dengan pengunjung. Dalam konteks ini, pengelolaan kinerja karyawan bukan lagi sekadar mengandalkan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan motivasional yang lebih mendalam. Kiddy Playland, yang memiliki banyak karyawan muda, perlu mengadaptasi pendekatan yang lebih humanis dalam mendesain strategi manajerial untuk memastikan karyawan merasa dihargai, termotivasi, dan terus berkembang.

Penelitian ini menjadi penting untuk menggali lebih dalam bagaimana motivasi, pelatihan, dan lingkungan kerja dapat saling berinteraksi dalam menciptakan kinerja karyawan yang optimal, khususnya dalam konteks yang penuh tantangan ini. Tidak hanya untuk memenuhi ekspektasi pengunjung dan pelanggan, tetapi juga untuk menjaga keberlanjutan perusahaan di tengah

persaingan bisnis yang semakin dinamis. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru yang lebih aplikatif, yang tidak hanya relevan untuk Kiddy Playland, tetapi juga dapat diterapkan pada perusahaan hiburan anak lainnya yang menghadapi tantangan serupa.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kiddy Playland Malang Town square?
2. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kiddy Playland Malang Town Square?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kiddy Playland Malang Town Square?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian tentang pengaruh motivasi, pelatihan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan Kiddy Playland Malang Town Square) memiliki beberapa manfaat yang signifikan, baik bagi manajemen tempat tersebut maupun bagi para karyawan yang bekerja di sana. Berikut adalah tujuan utamanya:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Kiddy Playland Malang Town Square.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan terhadap kinerja karyawan Kiddy Playland Malang Town Square.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Kiddy Playland Malang Town Square.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan tentang sumber daya manusia, khususnya yang berhubungan dengan motivasi kerja, pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan berkaitan dengan pengelolaan manajemen sumber daya manusia dan untuk mengetahui faktor-faktor analisis yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia.

2) Bagi Penulis

Dengan penelitian ini penulis dapat menambah wawasan dan menambah ilmu pengetahuan untuk masa yang akan datang dan mengetahui faktor-faktor seperti motivasi, pelatihan dan lingkungan kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan terutama pada bidang jasa dan hiburan pada Kiddy Playland Malang Town Square.

3) Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai wawasan dan pengetahuan penelitian, terutama pada bidang sumber daya manusia mengenai motivasi kerja, pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kiddy Playland Malang Town Square.

