

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini perusahaan dituntut untuk terus menerus mempersiapkan dirinya untuk mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi. Di dalam mempertahankan kelangsungan hidup, perusahaan dihadapkan pada masalah-masalah yang ada, baik yang berasal dari lingkungan eksternal maupun lingkungan internal. Berbagai faktor eksternal seperti konsumen dan pihak ketiga, fluktuasi perekonomian, penetapan kebijakan dan peraturan pemerintah dan lain sebagainya merupakan hal-hal yang berada diluar kendali organisasi. Yang dapat dilakukan hanyalah memiliki wawasan yang jauh kedepan serta melakukan antisipasi terhadap perubahan-perubahan yang terjadi atau yang mungkin akan terjadi sehingga perusahaan dapat bertahan dan terus berkembang. Dalam rangka pengantisipasi tersebut, maka perusahaan perlu melakukan pembenahan kedalam, antara lain melalui teknologi, struktur organisasi, inovasi, perbaikan metode kerja, peningkatan efisiensi dan produktivitas.

Industri jasa adalah industri yang sangat berkembang di era globalisasi ini. Hal ini seiring dengan perubahan gaya hidup yang semakin modern dan standar kehidupan yang semakin meningkat. Salah satu industri yang bergerak di bidang jasa adalah industri perhotelan. Industri

perhotelan merupakan salah satu industri yang sangat berkembang di kota Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin banyak hotel yang dibangun di kota Yogyakarta. Sebagai suatu industri yang sangat mengandalkan sumber daya manusianya atau bisa juga disebut *human touch industry* serta *labor intensive industry*, hotel sangat menitikberatkan pada kemampuan sumber daya manusia yang dimilikinya. Oleh sebab itu, pelatihan sangat dibutuhkan di dalam memastikan kualitas sumber daya manusia dalam hal ini karyawan terhadap tamu. Mengingat kelemahan manusia yang cenderung tidak memiliki konsistensi sehingga menjadikan pelatihan sangat penting agar karyawan dapat memenuhi standar dan konsistensi pelayanan di hotel.

Tiap hotel pasti memiliki target atau tujuan yang ingin dicapai dalam suatu periode tertentu. Target atau tujuan tersebut tidak akan mungkin tercapai tanpa sumber daya yang memadai. Sumber daya yang memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan perusahaan maupun organisasi adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia atau karyawan yang baik dapat dilihat salah satunya dengan kinerja yang diberikan. Keberadaan sumber daya manusia di dalam sebuah hotel memegang peranan sangat penting. Dengan dukungan dari sumber daya manusia, sebuah hotel mampu menjalankan usaha atau kegiatan di dalam hotel tersebut. Salah satunya adalah dengan tenaga kerja yang memiliki ketrampilan sehingga memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas hotel dengan baik, selain itu sumber daya manusia merupakan

pelaku dari keseluruhan tingkat dari perencanaan sampai dengan evaluasi yang mana sumber daya manusia tersebut mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh hotel.

Pada proses pencapaian tujuan dibutuhkan manajemen hotel yang tepat. Manajemen dalam hotel harus mampu untuk memberikan keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan dan memberikan pencapaian dalam efisiensi dan efektivitasnya. Peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap bukanlah faktor terpenting kunci keberhasilan dalam pencapaian tujuan hotel, tetapi justru lebih tergantung pada sumber daya manusia yang menjalankan atau melaksanakan bidang pekerjaan tersebut.

Keberhasilan suatu hotel sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya baik individu maupun dalam kelompok bekerja. Dalam manajemennya, suatu hotel akan selalu berusaha agar tujuan hotel dapat tercapai dengan baik, salah satunya dengan cara meningkatkan kinerja karyawannya. Dalam upaya peningkatan kinerja karyawan perusahaan harus mempunyai komitmen terhadap pengembangan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Ada beberapa cara yang dapat hotel lakukan jika ingin bersaing dengan industri yang sejenis lainnya yaitu dengan cara hotel harus bisa menciptakan atau memiliki keunggulan-keunggulan yang kompetitif yang sangat sulit untuk ditiru oleh hotel- hotel lain, yang mana hal ini hanya akan diperoleh dari karyawan-karyawan yang produktif, inovatif, kreatif,

serta selalu bersemangat dan juga loyal kepada hotelnya sendiri. Karyawan yang memiliki kriteria seperti itu hanya akan didapat melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat dengan semangat kerja yang tinggi serta pemimpin yang bisa menjadi panutan yang baik bagi karyawannya dan juga menciptakan kondisi lingkungan kerja yang mendukung.

Kinerja karyawan yang baik sangat diperlukan didalam pencapaian tujuan organisasi. Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja karyawan itu merupakan hasil kerja karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran, serta kriteria yang telah disepakati bersama. Pengukuran kinerja perusahaan tidak akan pernah terlepas dari pencapaian kinerja karyawan pada perusahaan itu sendiri, karena keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh efektivitas kinerja karyawan yang baik. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus bisa mengelola sumber daya manusianya dengan baik untuk mencapai tujuannya yang secara efektif. Dengan kinerja karyawan yang baik, maka akan semakin mudah bagi sebuah organisasi atau perusahaan untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu daerah di Indonesia yang terkenal memiliki banyak tempat pariwisata. Oleh karena itu, banyak wisatawan asing maupun lokal yang berkunjung ke Yogyakarta. Hal tersebut menyebabkan munculnya persaingan bisnis dalam berbagai bidang usaha baik bidang jasa maupun non jasa. Salah satu

persaingan usaha yang terlihat jelas dalam bidang jasa adalah usaha perhotelan. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung memberikan dampak yang besar terhadap perkembangan usaha perhotelan di Yogyakarta. Usaha perhotelan semakin banyak berdiri dan berkembang akibatnya persaingan antar pengusaha hotel menjadi semakin ketat.

Meningkatnya jumlah hotel di Yogyakarta menyebabkan tingkat persaingan semakin ketat. Berbagai cara dilakukan oleh manajemen hotel untuk meningkatkan produktivitas perusahaannya, mulai dari perang harga yaitu menekan harga serendah mungkin dibandingkan dengan perusahaan hotel lain, adanya mutu pelayanan yang ditawarkan dari setiap manajemen hotel sampai dengan memberikan fasilitas-fasilitas dan berbagai program menarik yang ditujukan untuk menarik konsumen. Salah satu hotel yang ada di Yogyakarta adalah Sakura Hotel Yogyakarta terletak di Jalan Ronodigdayan No. 63, Bausasran, Danurejan, Kota Yogyakarta. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka pembinaan karyawan hotel perlu diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar kinerja mereka optimal.

Dalam kinerja dikenal dengan adanya penilaian kinerja yang digunakan untuk pengukuran kinerja. Kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap produktivitas perhotelan. Dalam praktiknya, banyak perusahaan perhotelan yang kurang mampu bersaing dengan perusahaan perhotelan lain karena rendahnya kinerja karyawan. Sementara itu faktor-

faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya ialah pengawasan yang dilakukan oleh atasan, kompensasi yang diterima oleh karyawan, dan pelatihan kerja yang diterima oleh karyawan.

Demi dapat meningkatkan kinerja karyawan seperti yang diharapkan maka dalam pelaksanaannya haruslah dilakukan pengawasan terhadap aspek-aspek yang menjadi faktor pendukung dari terwujudnya peningkatan kinerja. Dengan memberikan pengawasan pada setiap pekerjaan yang dilakukan para karyawan maka pimpinan akan dapat langsung mengetahui setiap masalah yang terjadi didalam organisasi yang dipimpinnya dengan selalu melaksanakan pengawasan. Menurut Winardi (2010:124) pengawasan merupakan semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manajer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan. Pengawasan merupakan fungsi yang menjamin bahwa kegiatan-kegiatan dapat memberikan hasil seperti yang diinginkan. Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan yaitu pelaksanaan, penilaian pelaksanaan, bila perlu melakukan tindakan korektif agar pelaksanaannya tetap sesuai dengan rencana yaitu sesuai standar. Inti dari pengertian pengawasan adalah mengusahakan apakah yang telah dilaksanakan sesuai dengan aturan atau intruksi yang telah direncanakan.

Menurut Handoko (2014:155) kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima oleh para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja

mereka. Kompensasi juga merupakan program penting bagi perusahaan, karena mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia. Untuk itu dalam penentuan kompensasi harus mempunyai dasar yang logis, rasional dan dapat dipertahankan, karena hal ini menyangkut banyak faktor emosional. Pemberian kompensasi sangat penting bagi karyawan, karena besar kecilnya kompensasi merupakan ukuran terhadap kinerja karyawan, maka apabila system kompensasi yang diberikan perusahaan cukup adil bagi karyawan, hal tersebut akan mendorong karyawan untuk lebih baik dalam melakukan pekerjaannya dan lebih bertanggung jawab atas masing-masing tugas yang diberikan perusahaan. Kompensasi juga dapat diartikan sebagai terhadap setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi.

Menurut Mangkunegara (2013:44) pelatihan merupakan suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu sertasikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggungjawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan kapasitasnya masing-masing. Pelatihan mempunyai berbagai manfaat karir jangka panjang yang membantu karyawan untuk tanggung jawab lebih besar di waktu yang akan datang. Program-program latihan tidak hanya

penting bagi peningkatan kinerja kerja karyawan, tetapi juga perusahaan dan hubungan manusiawi dalam kelompok kerja. Cara yang paling mudah untuk meringkas manfaat-manfaat latihan adalah dengan menyadari sebagai investasi organisasi dalam sumber daya manusia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari pengawasan, kompensasi dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul: **“Pengaruh Pengawasan, Kompensasi, dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” (Studi Kasus Pada Karyawan Sakura Hotel Yogyakarta).**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, masalah penelitian ini dapat dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan berikut ini :

1. Apakah pengawasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah pengawasan, kompensasi, dan pelatihan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

1.3. Batasan Masalah

Penulis melakukan pembatasan masalah agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang dari topik permasalahan. Maka dapat disampaikan bahwa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini akan membahas tentang pengaruh pengawasan, kompensasi, dan pelatihan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Sakura Hotel Yogyakarta.
2. Penelitian ini akan membahas tentang pengaruh pengawasan, kompensasi, dan pelatihan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Sakura Hotel Yogyakarta.
3. Responden penelitian hanya terbatas pada karyawan Sakura Hotel Yogyakarta tahun 2019.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan masalah penelitian yang telah diuraikan sebelumnya maka, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh pengawasan terhadap kinerja karyawan.
2. Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan.
3. Pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Pengaruh pengawasan, kompensasi dan pelatihan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan dan pemahaman serta bisa menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah, khususnya bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Sakura Hotel Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pimpinan perusahaan sebagai masukan untuk mempertimbangkan dalam pemilihan atau seleksi sumber daya manusia, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian mendatang yang terkait dan sejenis.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan dibagi menjadi 5 bab pembahasan, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI

Bab ini akan menyajikan telaah pustaka yang merupakan pengkajian terhadap hasil penelitian dengan tema yang sejenis dan dianggap relevan. Sedangkan kajian teori menjelaskan pengertian-pengertian tentang manajemen untuk mendekati permasalahan yang diangkat. Serta dalam bab ini menguraikan kerangka pikir mengenai sistematika dalam pelaksanaan penelitian dalam rangka mencari jawaban yang valid atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Begitu juga perumusan hipotesis.

BAB III METODA PENELITIAN

Bab ini berisikan definisi operasional dan pengukuran variabel-variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, profil perusahaan, metode pengumpulan data dan rancangan analisis data (pengujian hipotesis).

BAB IV DATA DAN ANALISIS DATA

Bab ini semua data yang terkumpul untuk di analisa. Dalam menganalisa data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, data induk penelitian dan rancangan analisis data (analisis pengujian hipotesis).

BAB V PENUTUP

Bab ini penulis akan menarik kesimpulan dan memberikan saran-saran berdasarkan analisis data yang telah dilakukan yang berguna bagi penulis, perusahaan/instansi, dan pihak lain yang membaca penelitian ini.