

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam menghadapi persaingan global, perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Hotel Maharadja merupakan salah satu bisnis yang bergerak di bidang jasa, dengan semakin pesatnya pertumbuhan industri perhotelan saat ini membuat persaingan antar hotel semakin ketat.

Dalam upaya menghadapi persaingan diperlukan SDM yang mempunyai tingkat kinerja yang tinggi dengan lima unsur. Menurut Hasanuddin (2004) Sumber Daya meliputi 5M yaitu : *Man, Materials, Machine, Methods, Money*. Menurut Hasibuan (2017:9) unsur *Man* (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut manajemen sumber daya manusia atau disingkat MSDM yang merupakan terjemahan dari *man power management*. Sumber daya manusia merupakan asset yang harus ditingkatkan secara efektif dan efisien sehingga akan terwujud kinerja yang optimal karena mempengaruhi perilaku yang menjalankan organisasi. Untuk mencapai itu semua organisasi dalam hal ini perusahaan harus mampu menciptakan situasi dan kondisi yang mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan secara optimal, khususnya dalam hal kinerja.

Menurut Rivai (2012:541) faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dapat digolongkan menjadi tiga kelompok yaitu kompensasi individu, dukungan organisasi, faktor psikologis.

Menurut Kasmir (2016:182) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku seseorang dalam suatu periode, biasanya satu tahun. Kinerja dapat diukur dari kemampuan menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian yang harus dipenuhi sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik.

PT.Maharadja adalah perusahaan dibidang jasa atau service hotel. Dalam upaya mengelola SDM yang berkinerja tinggi melakukan perbaikan-perbaikan : kenaikan upah, fasilitas kesehatan, karir dan lain lain.

Dari observasi yang peneliti lakukan pada PT.Maharadja menemukan data dan fakta bahwa dari tabel dibawah ini menyatakan bahwa frekuensi kunjungan pelanggan itu cenderung tidak stabil dan tidak maksimal sebagaimana dilihat dari tabel 1.1 Artinya apakah ada hubungan pencapaian accoupancy dengan kinerja SDM.

Tabel 1. 1

Accoupancy Hotel Maharadja

Bulan	Accoupancy
Januari	49,44%
Februari	26,32%
Maret	43,45%
April	17,60%
Mei	15,33%
Juni	45,66%
Juli	20,22%
Agustus	27,52%
September	32,31%
Oktober	26,77%
November	32,06%

Sumber : Hotel Maharadja 2018

Sesuai dengan catatan peneliti yang diperoleh dari konsumen terdapat beberapa complain konsumen yang meliputi seperti Pelayannya kurang memuaskan, Resepsionis yang kurang komunikatif, Kamar bau dan tidak segar (cendrung bau rokok) tidur jadi tidak nyaman, Perbaiki lagi service dan mainten hotel, Tidak banyak pilihan *new* makanan.

Menurut Kasmir (2016:189) kompetensi adalah semakin seseorang memiliki kemampuan (kompetensi) dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Kompetensi dan keahlian diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan yang berdampak pada tujuan organisasi. Pendidikan kompetensi dan kemampuan akan menjadi tujuan organisasi tidak akan tercapai.

Dari observasi yang dilakukan peneliti menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan persoalan kompetensi di Hotel Maharadja :

- 1) Kompetensi SDM Kurang pahami pengetahuan tentang basic Perhotelan terutama di divisi pelayanan atau service karena divisi ini langsung berhubungan dengan tamu hotel.
- 2) Karyawan kurang mendapatkan pelatihan secara berkala sehingga kompetensi yang dimiliki oleh karyawan belum cukup memadai untuk menunjang kinerjanya di Hotel Maharadja.

Penelitian yang dilakukan oleh Meri Revita (2017) menjelaskan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Namun sebaliknya penelitian oleh Septiyani (2013) bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja.

Selain faktor kompetensi, faktor disiplin kerja merupakan hal yang sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kedisiplinan karyawan dapat dilihat dari berbagai dimensi diantaranya. Ketepatan waktu, tanggung jawab menyelesaikan tugas, kerapian, dan menaati peraturan.

Menurut Afandi (2016:2) mengemukakan disiplin adalah suatu sarana bagi organisasi untuk mempertahankan eksistensinya, hal ini dikarenakan dengan disiplin yang tinggi maka para pegawai akan menaati semua peraturan yang ada sehingga semua pelaksanaan pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Disiplin kerja adalah sikap ketaatan seseorang terhadap norma-norma atau peraturan yang berlaku di perusahaan, baik secara

tertulis maupun tidak tertulis untuk dapat menghasilkan pekerjaan yang baik dan memuaskan untuk perusahaan.

Dari hasil wawancara bapak Bodro SE,MM (Front Office) menyatakan bahwa tingkat kedisiplinan karyawan terutama pada level operasional : Masih banyak karyawan yang datang terlambat, target pekerjaan yang tidak diselesaikan, istirahat melebihi waktu yang sudah ditentukan dan juga tidak adanya tanggung jawab secara personal yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Evi Wahyuningsing, Mahlia Muis, Indrianty Sudirman (2013) menemukan bahwa disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja. Namun sebaliknya penelitian oleh Chairul Anam (2018) bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja.

Faktor lingkungan kerja merupakan bagian yang sangat penting karena mempengaruhi kinerja karyawan, Dari obeservasi penelitian juga ditemukan beberapa fakta di PT.Maharadja masih banyak persoalan-persoalan akibat ketidakpuasan para karyawan yang meliputi : ketiadaan lingkungan fisik yang memadai seperti, tidak adanya ruangan khusus untuk para pegawai beristirahat pada saat waktu istirahat, fasilitas kerja. Disamping itu lingkungan kerja non fisik juga yg sering dikeluhkan yang berdampak dengan hubungan yang kurang baik antara karyawan dengan karyawan dan karyawan dengan atasan.

Menurut Kasmir (2016:192) lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Namun sebaliknya jika suasana atau kondisi lingkungan kerja tidak memberikan kenyamanan atau ketenangan, maka akan berakibat suasana kerja menjadi terganggu yang pada akhirnya akan mempengaruhi dalam bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh penelitian Rokhilah dan Susetyo Darmanto (2014) menjelaskan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Namun sebaliknya penelitian oleh (2018) bahwa Indri Tolo, Jantje L.sepang, Lucy O.H Dotuong menjelaskan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja.

Dari fenomena dan beberapa hasil peneliti yang berbeda maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Maharadja”**.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah Kompetensi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara simultan pada Hotel Maharadja ?
2. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Maharadja ?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Maharadja ?
4. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Maharadja?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan secara simultan pada Hotel Maharadja
2. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Maharadja
3. Untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Maharadja
4. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Maharadja.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan guna mencapai gelar sarjana ekonomi.

b. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembanding dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Hotel Maharadja untuk membantu memecahkan masalah Kompetensi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara simultan pada Hotel Maharadja.

