

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu aspek terpenting di dalam perusahaan dan organisasi. Sumber daya manusia adalah individu-individu yang bekerja untuk menggerakkan suatu organisasi dan menjadi aset yang harus dilatih dan dikembangkan. Peran sumber daya manusia merupakan peran yang sangat penting untuk perkembangan dan keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Salah satu hal yang perlu dipahami ialah segala bentuk hal yang membantu keberhasilan perusahaan, bukan hanya tergantung kepada kemajuan teknologi ataupun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusianya.

Sumber daya manusia yang baik akan menjadikan suatu perusahaan semakin berkembang dan maju karena didalam sumber daya manusia segala inovasi akan terealisasi dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan. Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatan baik perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan, industri, maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Untuk mencapai tujuannya, perusahaan harus mampu menciptakan kondisi dan situasi yang dapat mendorong karyawan mengembangkan

kemampuan dan keterampilannya dengan semaksimal mungkin, terutama dalam hal kinerja. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu memperhatikan sumber daya manusianya dalam rangka mengembangkan perusahaan dan meningkatkan hasil kerjanya. Untuk meningkatkan hasil kinerja dalam perusahaan diperlukan adanya lingkungan kerja, kompetensi, dan kompensasi yang baik.

Menurut Edison dkk, Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja karyawan yang meningkat akan membawa kemajuan bagi perusahaan sehingga mampu bertahan dalam lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius, karena keberhasilan pencapaian tujuan dan keberhasilan perusahaan bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya.

Hotel neo+ kebayoran lama sangat berharap sumber daya manusianya memiliki kinerja yang lebih tinggi, karena semakin banyak karyawan dengan kinerja yang lebih tinggi maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat.

Hotel neo+ kebayoran lama merupakan hotel terbaru yang modern, mengutamakan anggaran dan trendi yang bergabung dengan lingkungan dinamis Kebayoran di Jakarta Selatan. Terletak di pusat kota dan lokasi yang nyaman, hotel ini menawarkan akses mudah ke beberapa pusat perbelanjaan dan dapat dicapai dalam waktu tempuh tempuh 40 menit dari Bandara

Internasional Soekarno Hatta.

Hotel ini memiliki 102 kamar penuh, yang masing-masing dilengkapi dengan berbagai fasilitas termasuk TV LED berikut saluran internasional dan lokal, meja kerja dengan outlet universal, kulkas kecil, pembuat the, kopi, serta kamar mandi terdapat di dalam kamar yang dilengkapi dengan shower dan perlengkapan modern.

Di luar kamar, hotel ini memiliki sejumlah fasilitas hiburan yang menarik, termasuk restoran, lounge dan bar, kolam renang di atas gedung yang memiliki pemandangan menakjubkan menghadap pusat kota, Jakarta, dan Wi-Fi gratis dengan kecepatan tinggi.

Memiliki 4 ruang pertemuan, hotel ini akan menjadi tujuan yang sangat baik untuk kebutuhan perusahaan dan sosial di wilayah Jakarta Selatan, dapat dilihat pada KPI (*Key Performance Indicator*) yang dimiliki perusahaan.

Hotel ini memiliki 102 kamar yang nyaman dan fasilitas dengan kualitas terbaik, termasuk kamar Suite untuk tamu VIP yang dilengkapi dengan shower dan bathtub. Hotel neo+ kebayoran juga memiliki berbagai fasilitas termasuk kedai kopi yang menawan, empat ruang pertemuan modern, kolam renang, dan Wi-Fi kecepatan tinggi di seluruh area hotel untuk membuat para tamu tetap terhubung selama menginap, dilengkapi dengan berbagai fasilitas termasuk TV LED berikut saluran internasional dan lokal, meja kerja dengan outlet universal, kulkas kecil, pembuat teh, kopi, serta kamar mandi terdapat di dalam kamar yang dilengkapi dengan shower dan perlengkapan modern.

**Tabel 1. 1 Key Performance Indicator Hotel Neo+ Kebayoran Lama**

No	Key Performance Indicator	Bobot KPI %	Pencapaian		
			2018	2019	2020
1	Ketepatan waktu mengumpulkan laporan pembelian sparepart	15%	14,5	13,7	13,5
2	Penggunaan anggaran secara efektif	20%	20	19,4	18,7
3	Kemampuan karyawan menyelesaikan tugasnya dengan baik dan benar.	20%	19,5	19	18,5
4	Kedisiplinan	30%	29,5	29	28,5
5	Ketelitian dalam mencatat laporan keuangan	15%	14,7	14,5	14
		100%	98,2%	95,6%	93,2%

Berdasarkan Tabel 1.1 yaitu tabel Key Performance Indicator menunjukkan bahwa dari tahun 2018 memperoleh 98,2%, tahun 2019 memperoleh 95,6%, dan pada tahun 2020 memperoleh 93,2%. Dari hasil tersebut terindikasi bahwa hotel neo kebayoran lama dalam tiga tahun berturut-turut mengalami penurunan pencapaian kinerja karyawan.

Setelah peneliti melihat hasil yang diperoleh dari Dept. HRD hotel Neo+ kebayoran lama bahwa ada terjadinya masalah terhadap pencapaian kinerja karyawan. Selanjutnya peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra penelitian guna untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi sehingga pencapaian kinerja pada hotel neo kebayoran mengalami penurunan berturut-turut.

**Tabel 1. 2 Pra Penelitian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Hotel Neo+ Kebayoran Lama**

No	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.	Hasil
1	Gaya Kepemimpinan	10
2	Lingkungan Kerja	7
3	Disiplin kerja	1
4	Kompensasi	2
5	Komunikasi	-
6	Motivasi Kerja	1
7	Kompetensi	8
8	Pelatihan	1
<b>Total</b>		<b>30</b>

Berdasarkan tabel 1.2 yang merupakan hasil dari penyebaran kuesioner pra penelitian, peneliti memperoleh bahwa faktor faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada hotel neo+ kebayoran lama yaitu yang pertama gaya kepemimpinan, yang kedua kompetensi, dan yang ke tiga lingkungan kerja.

Menurut Ahyari dalam Mahmudah Enny (2019:56) Menjelaskan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan dimana para karyawan tersebut berkerja yang didalamnya terdapat unsur kondisi dimana karyawan tersebut berkerja.

Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan kenyamanan untuk berkerja secara maksimal, karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosional setiap karyawan. Perusahaan harus memperhatikan tempat kerja karyawan agar dapat meningkatkan pekerjaannya. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyediakan lingkungan kerja yang baik. Semakin baik lingkungan kerja yang ada di perusahaan maka akan memberikan kenyamanan kepada karyawan dalam berkerja sehingga kinerja karyawan juga akan semakin meningkat.

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra penelitian untuk mengetahui permasalahan apa yang ada dalam variabel lingkungan kerja.

**Tabel 1. 3 Hasil Pra Survey Variabel Gaya kepemimpinan Hotel Neo+ Kebayoran Lama**

No	Pernyataan	Hasil	
		YA	Tidak
1	Pimpinan memberikan arahan yang baik	13	17
2	Pimpinan memberikan kebebasan berinspirasi dan berinovasi	23	7
3	Pimpinan memberikan solusi terhadap masalah di tempat kerja	19	11
4	Pimpinan bertanggung jawab penuh ditempat kerja	27	3
5	Pimpinan tidak memberi batasan terhadap bawahan	16	14

Berdasarkan tabel 1.3 yang merupakan hasil dari kuesioner pra penelitian variabel gaya kepemimpinan ( $X_2$ ) yang peneliti sebar yaitu sebanyak 30 responden, terdapat permasalahan pada pertanyaan nomor 1 “Pimpinan memberikan arahan yang baik” dengan jawaban responden “Baik” sebanyak 13 orang dan jawaban “Kurang Baik” sebanyak 17 orang. Menurut pengamatan yang dilakukan peneliti terdapat pimpinan kurang efektif dalam memberikan arahan kepada bawahan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Setiap karyawan memiliki kemampuan yang berbeda-beda, seperti tingkat pendidikan dan keahlian. Ini merupakan faktor penting yang mendukung efektivitas kinerja karyawan. Tingkat pendidikan akan membuat cara berfikir karyawan menjadi lebih baik, dapat dikatakan bahwa karyawan yang

memiliki pendidikan yang lebih tinggi dapat melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan benar.

Gaya kepemimpinan menurut (Efendi et al.,2019) adalah kemampuan buat menyampaikan dampak konstruktif pada orang lain, atau kemampuan bekerja sama buat mencapai tujuan yang direncanakan. Kepemimpinan, dengan demikian, berarti suatu upaya yang berdampak pada pekerja dengan mengerahkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien di segala proses manajemen untuk meraih tujuan yang diinginkan dan menghasilkan kualitas kerja yang baik

**Tabel 1. 4 Hasil PraSurvey Variabel Kompetensi Hotel Neo+ Kebayoran Lama**

No	Pernyataan	Hasil	
		YA	Tidak
1	Saya terus belajar dan mengembangkan Kemampuan	22	18
2	Saya menguasai Bahasa asing	9	21
3	Saya memahami tugas dan fungsi atasan	17	13
4	Saya bertanggung jawab dalam pekerjaan	30	0
5	Saya berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan	30	0

Berdasarkan tabel 1.4, merupakan tabel hasil dari kuesioner pra penelitian pada variabel Kompetensi ( $X_2$ ) yang peneliti sebar sebanyak 30 responden, dari tabel tersebut terdapat fenomena masalah pada pernyataan nomor 2 yaitu “Saya menguasai Bahasa asing” dengan jawaban “Baik” sebanyak 9 orang responden dan dengan jawaban” Kurang Baik” sebanyak 21 orang responden. Fenomena masalah yang terjadi pada Hotel Neo+ Kebayoran Lama

(Hotel Neo) yaitu sebagian karyawan merasa bahwa keahlian yang dimilikinya masih kurang baik. Dikarenakan masih banyaknya karyawan yang tidak menguasai bahasa asing dengan baik dan benar. Sehingga karyawan merasa kurang puas akan kemampuan yang telah dimilikinya saat ini karena merasa sulit untuk mengerjakan saat atasan memberikan pekerjaan yang berbeda.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam berkerja adalah kompetensi. Kompetensi berawal dari konsep individu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, memperoleh, dan mengembangkan kemampuan individu agar dapat bekerja dengan prestasi yang luar biasa. Individu merupakan komponen utama yang menjadi pelaku dalam organisasi. Kompetensi merupakan salah satu balas jasa yang diberikan karyawan kepada perusahaan.

Menurut Mahmudah Enny (2019:37) kompensasi dapat didefinisikan sebagai bentuk imbalan jasa yang diberikan kepada karyawan sebagai bentuk penghargaan terhadap kontribusi dan pekerjaan mereka kepada perusahaan, dimana penghargaan tersebut dapat berupa finansial yang langsung maupun tidak langsung.



**Tabel 1. 5 Hasil Pra Survey Variabel Lingkungan Kerja Hotel Neo+  
Kebayoran Lama**

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Kebersihan di tempat kerja saya sangat terjamin	27	3
2.	Keamanan ditempat kerja sangat terjamin.	30	0
3.	Suhu udara di tempat saya bekerja baik.	19	11
4.	Pasilitas di tempat kerja terjamin	30	0
5.	Kebisingan membuat tidak focus	5	25

Berdasarkan tabel 1.5 yang merupakan hasil dari kuesioner pra penelitian variabel Lingkungan kerja ( $X_3$ ) yang peneliti sebar yaitu sebanyak 30 responden, terdapat permasalahan pada pertanyaan nomor 5 “Kebisingan ditempat Kerja” dengan jawaban responden “Baik” sebanyak 5 orang dan jawaban “Kurang Baik” sebanyak 25 orang. Menurut pengamatan yang dilakukan peneliti terdapat kebisingan yang dapat mengganggu kinerja karyawan di bagian office.

Fenomena yang terjadi diatas adalah apabila seorang karyawan tidak mendapatkan keadilan ditempat bekerja maka akan berdampak negatif terhadap Kepuasan Kerja. Terdapat banyaknya penelitian yang sudah dilakukan lebih dulu yang berhubungan dengan Lingkungan Kerja dan Gaya Kepemimpinan yang dapat dilihat dari research gap dibawah ini:

**Tabel 1. 6 Research Gap**

No	Variabel	Peneliti (Tahun)	Hasil Penelitian Terhadap Kinerja	Hasil Penelitian Terhadap Kepuasan Kerja
1	Gaya Kepemimpinan	Tomy Sun SiaGian, Hasman Khair (2018)	berpengaruh	Berpengaruh
		I Putu Santika (2019)	berpengaruh	Berpengaruh
		Suswanto (2019)	Tidak Berpengaruh	
2	Kompetensi	Dicki Zulkarnain Rona Gah (2021)	Berpengaruh	Berpengaruh
		Wina Wirdani Manali, DKK (2020)	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh
3	Lingkungan Kerja	Haby Bagus Prasetyo, C Sri Hartati, dan soernarmi (2020)	Berpengaruh	Berpengaruh
		Hartati Nugra Haningsi (2017)	Berpengaruh	Berpengaruh
		Mohamad Ikkrom (2019)	Tidak Berengaruh	Tidak Berengaruh

Berdasarkan fenomena masalah dalam latar belakang penelitian ini dan masih terdapatnya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti mengambil penelitian ini dengan judul: Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi Pribadi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Neo+ Kebayoran Lama.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan penelitian ini adalah:

1. Apakah gaya kepemimpinan, kompetensi, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Neo+ Kebayoran Lama?
2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Neo+ Kebayoran Lama?
3. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Neo+ Kebayoran Lama?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Neo+ Kebayoran Lama?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Secara Simultan Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Neo+ Kebayoran Lama.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Neo+ Kebayoran Lama.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Neo+ Kebayoran Lama.

4. Untuk Mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Neo+ Kebayoran Lama.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi, yang nantinya akan dalam menjadikan masukan bagi perusahaan agar dapat memecahkan suatu masalah khususnya pada bidang Sumber Daya Manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan literature untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh Gaya kepemimpinan, Kompetensi, dan Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi