

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ketatnya persaingan usaha di era globalisasi menuntut perusahaan baik swasta maupun pemerintah untuk selalu memperhatikan manajemen sumber daya yang dimiliki, terutama Sumber Daya Manusia (SDM) guna memenangkan persaingan dan menjaga eksistensi perusahaan. Salah satu bisnis yang terlibat dalam persaingan global yaitu bisnis perhotelan. Bisnis perhotelan saat ini semakin populer seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat modern, dimana mereka cenderung mudah stres dan semakin maraknya kebiasaan orang berwisata yang mengakibatkan meningkatnya kebutuhan sarana penginapan yakni hotel. Bisnis perhotelan tentunya sangat menjunjung tinggi tingkat pelayanan prima bagi pengunjung, oleh sebab itu dengan ditunjang kinerja karyawan yang baik perusahaan dapat mencapai tujuan yang diharapkan dan semakin kuat dalam bersaing.

Kinerja perusahaan dicerminkan oleh kinerja karyawan. Kinerja merupakan hasil kerja yang konkret yang dapat diamati dan diukur. Untuk mencapai suatu keberhasilan, diperlukan peran baik dari perusahaan atau karyawan itu sendiri. Kinerja karyawan memegang peranan penting dalam suatu organisasi sebab dalam rangka pencapaian tujuan dari suatu organisasi dibutuhkan dukungan karyawan yang kompeten di bidangnya. Pelayanan yang lebih baik secara maksimal dapat dicapai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing karyawan dalam mewujudkan tujuan organisasi. Karyawan yang bekerja dengan penuh kesungguhan dan tanggung jawab akan selalu berusaha sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistim kerja yang telah ditentukan sehingga apabila seluruh karyawan bekerja dengan penuh kesungguhan dan tanggung jawab, tentu saja hal ini akan mempunyai hubungan yang erat dengan aspek keberhasilan organisasi didalam usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, dapat dimaknai bahwa kinerja yang optimal dan stabil, bukanlah sesuatu yang kebetulan. Tentunya sudah melalui tahapan dengan manajemen kinerja yang baik, dan usaha maksimal untuk mencapainya. Tanpa melalui manajemen kinerja yang baik, memungkinkan hasil yang baik sesungguhnya semua, sehingga keberhasilan merupakan sebuah kebetulan yang bukan didasarkan pada fondasi yang kuat. Mengelola kinerja agar proses kinerja dapat berjalan dengan baik perlu memperhatikan beberapa aspek penting, diantaranya kompetensi manajerial. Kesalahan sering terjadi adalah menempatkan seseorang pada jabatan strategis yang tidak memiliki kompetensi manajerial seperti konseptual. Padahal konseptual merupakan bagian dari perencanaan strategis. Lalu bagaimana mungkin seorang pemimpin dapat membuat dan mengimplimentasikan perencanaan dengan baik sedangkan ia sendiri tidak memahami sebuah konsep yang benar. Oleh karena itu, untuk mencapai kinerja yang baik, harus diawali dengan penempatan jabatan strategis dengan orang yang tepat.

Kota Berastagi Kabupaten Karo merupakan kota kecil yang memiliki keanekaragaman budaya dan tempat wisata, oleh sebab itu banyak usaha persaingan penginapan contohnya hotel. Hermawan dalam Krestanto (2019:1) mengatakan bahwa hotel adalah suatu jenis komodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Hotel Grand Mutiara Berastagi merupakan hotel bintang 5 (*****) yang bergerak di parawisata yang khususnya dalam bidang perhotelan. Perusahaan ini tentu saja harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengunjung. Karyawan diharapkan mampu berperan dalam mengatasi segala permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Peningkatan kinerja karyawan merupakan salah satu cara perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja pada dasarnya merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di Hotel Grand Mutiara Berastagi bahwa kinerja karyawan pada Hotel Grand Mutiara

Berastagi masih memiliki permasalahan kinerja karyawan diantaranya : 1) Hasil pengamatan peneliti melihat beberapa karyawan yang kurang bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan, misalnya keluhan tamu mengenai kebersihan kamar dan toilet serta kerapian room, 2) Ketidak tepatan waktu karyawan bagian *House Keeping* hotel dalam menyelesaikan persiapan kamar untuk tamu. 3) Tingkat kehadiran karyawan yang menurun. Hal ini mengindikasikan menurunnya kinerja beberapa karyawan di hotel Grand Mutiara Berastagi. Berikut data keluhan tamu di Hotel Grand Mutiara Berastagi.

Tabel 1.1 Keluhan Tamu di Hotel Grand Mutiara Berastagi Tahun 2020

Jenis Keluhan	Jumlah keluhan (orang)											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sept	Okt	Nov	Des
Kebersihan kamar dan toilet	4	9	8	10	7	6	9	11	9	10	5	12
Kerapian kamar	8	6	9	4	5	9	4	7	6	4	6	4
Jumlah keluhan tamu	12	15	17	14	12	15	13	18	15	14	11	16

Sumber : Hasil Survei HRD Hotel Grand Mutiara Berastagi, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa ada kualitas pelayanan yang masih banyak di keluhkan oleh setiap tamu atau pengunjung, perlunya perhatian yang lebih dari hotel mengenai hal tersebut yaitu kebersihan kamar dan hotel serta kerapian room. Dari data keluhan pengunjung tersebut perusahaan harus melakukan evaluasi untuk mengetahui faktor –faktor yang menjadi kekurangan dalam perusahaan, sehingga perusahaan dapat menentukan cara cepat dalam mengatasi permasalahan yang terjadi.

Berikut adalah data pencapaian target waktu karyawan bagian *House Keeping* hotel dalam menyelesaikan persiapan kamar untuk tamu.

Tabel 1.2 Data Ketepatan Waktu Penyelesaian Pekerjaan Persiapan Kamar Tamu Tahun 2020

Jumlah kamar yang tersedia	Target waktu persiapan kamar (menit)	Pencapaian waktu persiapan kamar (menit)	Keterlambatan waktu persiapan kamar (menit)
123	30	40 – 45	10 – 15

Sumber : Hasil Survei dari HRD Hotel Grand Mutiara Berastagi, 2020

Berdasarkan tabel diatas terlihat adanya indikasi penurunan kinerja karyawan yang dibuktikan dengan adanya keterlambatan waktu karyawan dalam mempersiapkan kamar yaitu selama 40-45 menit per kamar dari target waktu yang diberikan oleh hotel Grand Mutiara Berastagi adalah 30 menit per kamar. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan kinerja karyawan hotel Grand Mutiara Berastagi.

Faktor lain yang menyebabkan kinerja karyawan menurun dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan yang menurun, dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.3 Data Persentase Tingkat Kehadiran Karyawan Hotel Grand Mutiara Berastagi Tahun 2020

Bulan	Total Karyawan	Total Hari Kerja	Absensi karyawan	Persentase (%)
Januari	110	27	10	9
Februari	110	24	14	12.7
Maret	110	27	18	16.3
April	110	26	20	18.1
Mei	110	27	11	10
Juni	110	26	13	11.8
Juli	110	27	9	8.1
Agustus	110	27	16	14.5
September	110	26	15	13.6
Oktober	110	27	12	10.9
November	110	26	17	15.4
Desember	110	27	23	20.9

Sumber : Hasil Survei dari HRD Hotel Grand Mutiara Berastagi, 2020

Dari tabel diatas mengenai data absensi karyawan hotel Grand Mutiara Berastagi dapat dilihat bagaimana tingkat kedisiplinan karyawan hotel yang sangat kurang. Dalam 1 bulan terdapat 10-23 karyawan yang melakukan absen kerja atau tidak masuk kerja tanpa keterangan. Pelanggaran yang sering dilakukan oleh karyawan hotel Grand Mutiara Berastagi yaitu datang terlambat. Dapat diketahui waktu kerja di hotel adalah 8 jam, terbagi dari 3 shift yaitu pagi pukul 08.00-16.00, shift siang pukul 16.00-00.00, shift malam pukul 00.00-08.00 tetapi banyak karyawan yang datang terlambat sekitar 15-20 menit dan ada pula karyawan yang meninggalkan jam kerja lebih cepat dengan berbagai alasan.

Melihat masalah yang terjadi di atas bahwa karyawan masih setengah hati untuk bekerja, rendahnya sebagian kinerja karyawan tersebut lebih disebabkan oleh faktor ekstrinsik karyawan itu sendiri. Faktor – faktor tersebut, merupakan implikasi dari rendahnya komitmen manajemen organisasi terhadap upaya peningkatan kinerja karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan peningkatan pendapatan/penghasilan dalam rangka pemenuhan kebutuhan materil karyawan, demikian pula pada lingkungan kerja dan suasana kerja yang lebih harmonis. Faktor kinerja karyawan untuk bekerja, dalam hal ini terdapat daya dorong yang memadai dalam bekerja, tentu saja dipengaruhi oleh faktor dari luar dan faktor dari dalam diri karyawan itu sendiri.

Faktor lain yang cukup berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan adalah hubungan kerja antar manusia dalam organisasi, seperti hubungan dengan sesama teman kerja. Bahkan hubungan kerja yang tidak harmonis tersebut dapat menyebabkan runtuhnya moral dan semangat kerja. Berkaitan dengan uraian di atas maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Mutiara Berastagi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Kinerja karyawan belum maksimal hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan tamu mengenai kebersihan kamar dan toilet serta kerapian room demikian juga dengan keterlambatan dalam penyelesaian kamar tamu
2. Disiplin kerja karyawan masih rendah hal ini terlihat dari tingginya tingkat absensi karyawan setiap bulan.

1.3 Pembatasan Masalah

Menyadari akan kemungkinan tidak fokusnya penelitian sebagai akibat dari melebarnya pembahasan masalah, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian. Yang menjadi batasan dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan pada hotel Grand Mutiara Berastagi

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada dalam penelitian ini maka dirumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana kinerja karyawan pada hotel Grand Mutiara Berastagi ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang kinerja karyawan pada Hotel Grand Mutiara Berastagi.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam praktek bidang manajemen. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai analisis kinerja karyawan.

2. Bagi Hotel Grand Mutiara Berastagi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi instansi atau hotel Grand Mutiara Berastagi terutama dalam meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk peneliti yang berhubungan dengan kinerja karyawan.



