

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki kekayaan alam yang luar biasa banyaknya, termasuk diantaranya berbagai tempat tujuan wisata yang sangat indah, beraneka ragam, dan bahkan eksotis, Indonesia menjadi kawasan wisata yang demikian besarnya untuk dikunjungi sebagai destinasi wisata, baik oleh turis domestik maupun mancanegara. Diantara yang menjadi destinasi wisata di Indonesia adalah Lampung. Lampung telah menjelma menjadi destinasi liburan banyak orang karena pesona Lampung yang memiliki banyak pantai indah yang mengelilingi provinsi Lampung. Karena daya tariknya yang luar biasa, maka orang-orang dari berbagai daerah di Indonesia makin banyak yang berkunjung ke Lampung untuk menikmati keindahan alamnya.

Dengan semakin terkenalnya berbagai wilayah di Lampung sebagai tempat wisata, tentu saja berimbas pada tumbuhnya persaingan berbagai fasilitas pendukung pariwisata di Lampung seperti makin banyaknya hotel hotel yang tersedia di Lampung untuk mengakomodir kebutuhan untuk singgah sementara dan beristirahat sejenak di Lampung, maka disinilah ada hotel. Dari waktu ke waktu bahkan jumlah hotel di Lampung terus meningkat, ini menunjukkan bahwa banyaknya jumlah pengunjung ke Lampung berbanding lurus dengan penambahan jumlah hotel di Lampung. Diantara banyaknya hotel di Lampung, berdasarkan pengkategorian tertentu ternyata variatif, ada hotel bintang 5, hotel bintang 4, hotel bintang 3.

Kualitas sumber daya manusia yang baik tentu sangat penting bagi sebuah perusahaan, Salah satu tolak ukur yang dapat digunakan untuk menilai kualitas sumber daya manusia adalah kinerja karyawan. Karena kinerja karyawan dapat digunakan perusahaan untuk mengetahui kemajuan perusahaan dalam

melakukan proses perkembangan perusahaan, bahkan kinerja karyawan berhubungan dengan sistem yang digunakan perusahaan serta berhubungan dengan efisiensi dan efektivitas kerja. Oleh karena itu penilaian kinerja karyawan sebuah perusahaan harus dilakukan secara berkala sehingga perusahaan dapat meningkatkan serta mengetahui tingkat efisiensi dan keefektifan sistem yang digunakan perusahaan. Dalam aktivitas tersebut, perusahaan memerlukan sumber daya seperti bahan baku, modal dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia memegang peranan terpenting karena tanpa adanya hal tersebut maka kemajuan teknologi tidak akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap kemajuan sebuah perusahaan atau instansi. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana mengarahkan para pegawai agar mau bekerja dengan semaksimal mungkin. Hal ini mengharuskan pemimpin perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong kearah peningkatan kinerja karyawannya. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Kinerja adalah hasil nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam organisasi. Kinerja merupakan implementasi dari perencanaan yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Menurut Sedarmayanti (2017, p.285) Kinerja organisasi: pencapaian hasil (outcome) pada tingkat/ unit analisis organisasi. Kinerja pada tingkat organisasi ini terkait tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan mana-jemen organisasi. Kinerja pada proses tahapan dalam meng-hasilkan produk/pelayanan yang dipengaruhi tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses. Hasmalawati (2018) Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas dan kuantitas dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan standar kerja tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan, kinerja berdasarkan suatu hasil yang diraih dari suatu pekerjaan berdasarkan serangkaian syarat kerja tertentu.

Pada penelitian ini penulis memfokuskan penelitian pada Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung untuk mengetahui kinerja karyawan hotel tersebut. Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung beralamatkan di Jl. Pulau Morotai No.16B, Jagabaya III, Kec. Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35133. Salah satu hotel bintang 3, memiliki 45 kamar yang terdiri dari Deluxe, Superior dan Standar. Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung memiliki 35 orang karyawan pada tahun 2022.

Tabel 1.1

Data Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung Tahun 2022

UNIT	JABATAN	JUMLAH KARYAWAN
OFFICE	Supervisor	1
	HRD	2
	Keuangan	3
	IT Suport	1
F&B	Chief Engineering	5
	Waiters	7
PELAYANAN	Costumer Service	6
	Bellboy	7
MARKETING	Marketing	3
	JUMLAH	35

Sumber : Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung Lampung, Tahun 2022

Data penilaian kinerja Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung dapat menjadi tolak ukur kinerja dari karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung. Perusahaan ini memiliki visi yaitu terwujudnya kenyamanan konsumen dan pelayanan cepat dan sempurna bagi seluruh konsumen. Sangat diperlukan kinerja baik termasuk dukungan dari para karyawan, karena karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh konsumennya. Berikut Ini Tabel 1.2 Merupakan Data standar penilaian kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

Tabel 1.2
Standar Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar
Lampung 2022

Penilaian %	Katagori	Nilai
86-100	Sangat Baik	A
80 - 85	Baik	B
70 - 79,99	Cukup	C
< 69,99	Kurang Baik	D

Sumber : Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung Lampung.Tahun 2022

Tabel 1.2 merupakan standar penilaian kinerja karyawan yang di lakukan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung untuk menilai kinerja yang dilakukan karyawan, faktor penilaian kinerja di Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung terdiri dari Kepuasan Pelanggan, Ketepatan Waktu Penyelesaian, Kehadiran, Kualitas Individu, Kemampuan Kerja Sama.

Hasil dari penilaian kinerja ini yang akan menjadi catatan tersendiri dalam memberikan penilaian terhadap kinerja masing-masing karyawan dan pengukuran kinerja dalam perusahaan adalah suatu sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi perkembangan dalam perusahaan. Sering kali terjadi permasalahan kinerja perusahaan yang menurun, hal tersebut menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius dari perusahaan, karena harus ada usaha dan peran perusahaan dan karyawan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kembali (Solaiman, 2019). Berikut ini tabel 1.3 mengenai data perbandingan penilaian kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung dalam tiga tahun terakhir.

Tabel 1.3
Data Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar
Lampung Lampung

Kriteria Penilaian	Bobot Penilaian Perusahaan (%)	Bobot Pencapaian 2022 (%)
1. Kepuasan Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan Menginap Berulang • Tanggapan Ketika Resepsionis Bertanya Terkait Pelayanan 	25	17
2. Ketepatan Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> • Penyelesaian Pekerjaan • Pekerjaan Dedline Tinggi 	20	15
3. Kehadiran <ul style="list-style-type: none"> • Absensi baik • Datang dan pulang kerja sesuai SOP 	15	11
4. Kualitas Individu <ul style="list-style-type: none"> • Hasil Pekerjaan Pribadi • Handeling Complain • Manage Time • Good Personality 	15	10
5. Kemampuan Kerja Sama <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan perkerjaan Bersama • Hubungan sesame karyawan • Toleransi sesame karyawan 	25	15
Total	100%	68%

Sumber : Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung Lampung.Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.3 data tersebut menjelaskan bahwa kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung pada tahun 2022 masuk dalam kategori Kurang Baik dengan presentase 68%. Data tersebut menunjukkan bahwa terjadi permasalahan kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap Pihak Perusahaan mengenai terjadinya permasalahan terkait kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung, Pihak Perusahaan menjelaskan bahwa indikasi permasalahan kinerja karyawan dikarenakan kurangnya kemampuan dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen hotel terlihat dari sering terjadinya komplain yang dilayangkan konsumen terhadap perusahaan yang disebabkan karena keterlambatan pengiriman makanan, pengantaran barang konsumen dan keterlambatan dalam pengurusan check-in dan check-out. banyak karyawan yang melanggar standar kerja dengan memburuknya komunikasi sesama karyawan, terlambat datang kerja, malas malas dalam berkerja, kurang berkonsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan dan Hal tersebut tentu sangat berdampak kepada memburuknya nama baik perusahaan dan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan tersebut.

Sangat penting bagi sebuah Hotel untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya karena akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen Hotel tersebut dengan melakukan beberapa kebijakan atau sistem yang diterapkan kepada karyawannya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pimpinan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung. Peningkatan kinerja pegawai yang dilakukan oleh suatu perusahaan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pegawai dalam pelaksanaan tanggung jawab pekerjaannya, yang pada akhirnya akan menguntungkan bagi organisasi/perusahaan itu sendiri.

Faktor utama yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan adalah Keterlibatan Karyawan. keterlibatan karyawan dapat mengidentifikasikan diri secara psikologis dengan pekerjaannya, dan menganggap pekerjaannya penting untuk dirinya selain untuk organisasi. Susyanto (2019) keterlibatan kerja dapat didefinisikan sebagai derajat seseorang secara psikologis mengartikan dirinya dengan pekerjaan dan menganggap tingkat kinerjanya sebagai hal penting bagi harga diri. Kesimpulan dari beberapa teori diatas maka keterlibatan kerja dapat didefinisikan sebagai tingkatan individu berpartisipasi aktif di dalamnya,

menginvestigasikan waktu dan energi untuk pekerjaannya dan menganggap pekerjaan penting sebagai keseluruhan kesan diri.

Berdasarkan hasil wawancara pada pihak Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung terdapat permasalahan terkait Keterlibatan Karyawan, ditemukan masalah seperti, kurang terlibatnya karyawan dalam aktifitas perusahaan seperti tidak menghadiri rapat bulanan dan gatering yang diadakan pihak hotel, tidak mengutamakan kepentingan perusahaan dan juga minimnya keterlibatan kerja karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya terlihat dari tolong menolong karyawan yang sangat minim dan atasan yang tidak membiarkan karyawan berkontribusi.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan adalah Motivasi Intrinsik. motivasi intrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja sebagai individu berupa kesadaran mengenai pentingnya atau manfaat atau makna pekerjaan yang dilaksanakannya Hamdani (2019) Motivasi intrinsik merupakan hasrat dalam diri untuk mencapai kesuksesan, atau sering dikenal dengan motivasional, Motivasi intrinsik timbul dari dalam diri individu sendiri tanpa ada paksaan atau dorongan orang lain, melainkan atas dasar kemauan sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung terdapat permasalahan terkait Motivasi Intrinsik ditemukan bahwa tanggung jawab sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan masih minim, karyawan merasa tidak adanya pengakuan atasan terlihat dari kenaikan pangkat yang diberikan atasan perusahaan dan juga tidak terlihat adanya pihak karyawan yang dinaikan jabatannya sejak 3 tahun terakhir. Hal tersebut tentu berdampak kepada minat karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Selain dari Keterlibatan Karyawan, Motivasi Intrinsik yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah Disiplin Kerja. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya". Kedisiplinan dapat diartikan

bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Hasibuan (2019) mengemukakan bahwa Kedisiplinan karyawan adalah sifat seorang yang secara karyawan yang secara sadar mematuhi aturan dan peraturan organisasi tertentu. Kedisiplinan sangat memengaruhi kinerja karyawan dan perusahaan. Kedisiplinan seharusnya dipandang sebagai bentuk- bentuk latihan bagi karyawan dalam melaksanakan aturan-aturan perusahaan. Semakin disiplin semakin tinggi produktivitas kerja karyawan dan kinerja perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung, mereka memiliki permasalahan terkait Disiplin Kerja, dimana kehadiran karyawan masih kurang baik terlihat dari banyak karyawan yang tidak masuk tanpa keterangan, banyak karyawan yang tidak menaati SOP kerja hotel sehingga banyak karyawan yang mendapatkan punishment dari hotel dan juga tidak baiknya kewaspadaan karyawan dalam berkerja terlihat dari kurang berhati-hatinya karyawan dalam berkerja dan membuat banyak fasilitas hotel yang rusak.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN HOTEL ASOKA LUXURY BANDAR LAMPUNG MELALUI KETERLIBATAN KARYAWAN, MOTIVASI INTRINSIK DAN DISIPLIN KERJA”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain meliputi:

1. Apakah Keterlibatan Karyawan Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung?
2. Apakah Motivasi Intrinsik Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung?

3. Apakah Disiplin Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung?
4. Apakah Keterlibatan Karyawan, Motivasi Intrinsik dan Disiplin Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Keterlibatan Karyawan, Motivasi Intrinsik, Disiplin Kerja Dan Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan November 2022 sampai dengan Februari 2023.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia, Keterlibatan Karyawan, Motivasi Intrinsik, Disiplin Kerja Dan Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

2. Untuk Mengetahui Pengaruh Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Motivasi Intrinsik dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Sumber Daya Manusia

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan Keterlibatan Karyawan, Motivasi Intrinsik, Disiplin Kerja untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan kedalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan Tinjauan Pustaka dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang di teliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data . variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada BAB II dan III.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada BAB IV.

Daftar Pustaka**Lampiran Lampiran**