

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu aset yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu, sebagai sumber daya manusia, perlu diberikan perhatian yang serius untuk mencapai tujuan organisasi baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek. Sumber daya manusia (SDM) yang baik dan profesional akan sangat membantu dalam memaksimalkan kinerja karyawan suatu perusahaan karena persaingan di sektor jasa semakin meningkat dan perusahaan menghadapi masalah yang semakin kompleks.

Pariwisata, sebagai sumber devisa terbesar suatu Negara, memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Ini adalah salah satu sektor strategis yang dapat digunakan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan ekonomi nasional. Sektor pariwisata adalah salah satu sektor strategis untuk meningkatkan perekonomian, dan sektor ini dapat berkembang dengan baik jika sumber daya manusia (SDM) yang ada bekerja dengan baik. Sumber daya manusia sangat penting untuk bisnis skala besar maupun kecil, dan arena pengembangan kuadrat perusahaan, sumber daya manusia dianggap sangat penting dalam proses pengembangan bisnis, dengan meningkatkan kualitas SDM, diharapkan dapat meningkatkan kinerja yang tentunya menguntungkan perusahaan.

Dunia bisnis berkembang dengan sangat cepat, dan banyak perusahaan baru muncul di berbagai bidang. Karena hotel sudah menjadi kebutuhan bagi semua orang, baik pemerintah maupun swasta, industri perhotelan adalah salah satu yang sedang berkembang pesat. Salah satu jenis perdagangan yang berfokus pada penginapan dan pelayanan hotel lainnya adalah industri perhotelan. Semakin banyaknya hotel di Kota Bandar Lampung mengakibatkan persaingan di industri perhotelan. Hotel memerlukan sumber daya manusia yang berkinerja tinggi dalam menjalankan kegiatan operasional agar dapat bersaing dengan pesaing. Jika hotel

ingin tetap eksis dan tidak tersingkir dari persaingan, mereka tidak akan mengabaikan peningkatan sumber daya manusia. Ini karena sumber daya manusia adalah aset penting yang membantu bisnis. Meningkatkan kinerja karyawan terhadap perusahaan adalah salah satu tujuan penting yang harus dicapai oleh perusahaan dalam proses pengembangan sumber daya manusia. Ini akan dicapai melalui pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim, dan keterlibatan karyawan.

Hotel Kurnia Dua berlokasi di Jalan Raden Intan No.75, Enggal, Kecamatan Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Hotel Kurnia Dua adalah hotel golongan bintang 2. Dengan berbagai keuntungan yang tersedia, lokasi ini sangat strategis di pusat Kota Lampung. Hotel ini mudah dijangkau karena lokasinya yang strategis. Hotel Kurnia Dua berdiri sejak tahun 1970 dan awalnya berfungsi sebagai kamar kost. Pada tahun 1980, gedung mulai diubah secara bertahap, dan akhirnya menjadi hotel hingga saat ini. Hotel ini memiliki lima puluh tujuh kamar yang dapat dihuni oleh pengunjung yang ingin menginap. Selain itu, hotel ini memiliki berbagai fasilitas untuk membuat pengunjung merasa nyaman. Di bawah ini merupakan jumlah kunjungan wisatawan yang menginap pada Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung selama 5 tahun dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Data Jumlah Pengunjung

Tahun	Realisasi	Target	Penilaian
2018	20.189	25.000	Belum Tercapai
2019	31.633	30.000	Tercapai
2020	8.240	20.000	Belum Tercapai
2021	22.570	30.000	Belum Tercapai
2022	20.683	25.000	Belum tercapai

Sumber : Hotel Kurnia Dua 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat pengunjung di Hotel Kurnia Dua cenderung tidak stabil setiap tahunnya. Selain itu, dalam operasionalnya, Hotel Kurnia Dua terbagi menjadi 6 departemen. Dalam setiap bagian yang telah

terbagi dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja. Dibawah ini merupakan jumlah karyawan Hotel Kurnia Dua dapat dilihat pada tabel 1.2

Tabel 1.2 Data Jumlah Karyawan Hotel Kurnia Dua

No	Departemen	Jumlah Karyawan
1	<i>Food & Beverage</i>	11
2	<i>Front Office</i>	6
3	<i>House keeping</i>	10
4	<i>Bill Congierge</i>	1
5	<i>Engineering</i>	2
6	<i>Security</i>	4
Total		34

Sumber : Hotel Kurnia Dua 2023

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah data karyawan Hotel Kurnia Dua yaitu 34 orang dengan dibagi menjadi beberapa departemen. Hal ini menunjukkan bahwa di Hotel Kurnia Dua ini dalam menentukan banyaknya jumlah pekerja sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dalam bagian-bagian yang sudah ditentukan untuk melakukan pelayanan. Selain memiliki intensitas jumlah pengunjung yang cukup tinggi Hotel Kurnia Dua tidak terlepas dari adanya keluhan seperti rasa menu yang terkadang tidak sesuai yang diharapkan oleh pengunjung, pelayanan yang lambat, kurang kesigapan karyawan dalam perbaikan fasilitas yang rusak seperti Ac yang sering mati, karyawan belum dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan, misalnya dibagian room devision, karyawan masih belum bisa membersihkan kamar sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan.

Kinerja Karyawan, menurut Sulistiawan et al. (2017), didefinisikan sebagai prestasi kerja atau hasil dari pekerjaan seorang karyawan yang diukur dari segi kualitas dan jumlah yang dicapai oleh seorang karyawan selama periode waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan daftar pekerjaannya sesuai dengan tanggung

jawab dan beban kerja yang disepakati. Hasil kerja yang dicapai tersebut sebanding dengan bagian dan tanggung jawab kerja dari semua karyawan.

Keberhasilan suatu perusahaan juga tidak terlepas dari kualitas pendidikan dan pelatihan. Pada industri jasa sendiri, pendidikan dan pelatihan memiliki peran yang cukup penting yaitu untuk memberikan tingkat/kualitas layanan yang tinggi oleh karyawan secara konsisten. Menurut Mandang, Lumanau, dan Walangitan (2017), pendidikan atau belajar didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh karyawan untuk memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan sikap tertentu, yang menghasilkan perubahan yang relatif permanen dalam perilaku mereka ditempat kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak Hotel Kurnia Dua terkait pendidikan dan pelatihan. karyawan masih kurang memahami materi pelatihan tentang istilah-istilah hotel dan cara kerjanya di lapangan. Pelatihan untuk karyawan baru diharapkan agar keahlian mereka bertambah sehingga mereka siap untuk melakukan pekerjaannya, sementara pelatihan untuk karyawan lama dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka sehingga mampu memenuhi tuntutan perusahaan dalam menanggapi perkembangan dan persaingan. Permasalahan yang terjadi terkait pendidikan dan pelatihan dapat berdampak pada kinerja karyawan yang kurang optimal.

Kerjasama tim adalah kemampuan individu untuk bekerja sama dengan baik untuk mencapai tujuan bersama dalam tim yang saling percaya, mendukung, dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Menurut Davis (2014), kerjasama tim merupakan sekelompok orang-orang untuk bekerjasama untuk mencapai tujuan yang sama dan tujuan tersebut akan mudah diperoleh dengan melakukan kerjasama tim daripada melakukan sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan Hotel Kurnia Dua menunjukkan bahwa karyawan sering saling melempar tanggung jawab dan menyalahkan satu sama lain. Selain itu, banyak karyawan yang tidak profesional, seperti datang terlambat, dan terkadang bekerja tanpa memenuhi standar operasional. Selain itu, masalah yang sering muncul terkait kerjasama tim adalah kurangnya kekompakan dan kerjasama karyawan, yang menyebabkan pekerjaan yang dilakukan untuk perusahaan tidak selesai tepat waktu dan secara tidak langsung menghasilkan performa yang tidak sesuai dengan kinerja yang diharapkan dari karyawan.

Keterlibatan karyawan sangat penting bagi perusahaan karena dapat meningkatkan faktor sosial seperti kerja tim, partisipasi pengambilan keputusan, seberapa besar karyawan mendukung tujuan organisasi, menunjukkan prestasi serta kemajuan dalam pekerjaannya. Menurut Ramadhan dan Sembiring (2017), keterlibatan karyawan adalah keadaan psikologis di mana karyawan merasa berkepentingan dalam keberhasilan perusahaan dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka lebih dari persyaratan pekerjaan yang diminta.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terkait keterlibatan karyawan Hotel Kurnia Dua. Perusahaan kurang menyadari pentingnya memberikan kesempatan karyawan untuk terlibat dalam perusahaan, hal tersebut dapat memicu rasa motivasi yang rendah karena merasa tidak berkembang dan berdampak pada ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan akan tanggung jawab, prestasi, pengakuan cenderung memberikan pelayanan pelanggan yang kurang baik, yang pada akhirnya dapat menyebabkan kekecewaan tamu dan penurunan kepuasan pelanggan. Maka keterlibatan karyawan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan Hotel Kurnia Dua. Menurut Sethi (2016), orang yang tidak berpartisipasi dalam organisasinya akan menganggap bahwa pekerjaan mereka tidak penting bagi harga diri mereka dan tidak memiliki keterikatan emosional terhadap organisasi. Pada akhirnya, ini akan menyebabkan kinerja menjadi lebih buruk.

Dengan berbagai permasalahan yang telah diungkapkan pada latar belakang diatas, maka peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Kerjasama Tim dan Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung?
2. Apakah Kerjasama Tim berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung?
3. Apakah Keterlibatan Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung?
4. Apakah Pendidikan dan Pelatihan, Kerjasama Tim, dan Keterlibatan Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan penelitian ini tidak meluas, adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

1. Ruang Lingkup Subjek
Subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung.
2. Ruang Lingkup Objek
Objek penelitian ini adalah Pendidikan dan Pelatihan, Kerjasama tim, Keterlibatan Karyawan, Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung.

3. Ruang Lingkup Tempat atau Lokasi Penelitian
Tempat atau lokasi penelitian ini adalah Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Raden Intan, Enggal, Kec. Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Lampung, 35118.
4. Ruang lingkup waktu
Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2023 sampai dengan Juli 2023.
5. Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan
Ruang lingkup ilmu Pengetahuan ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan Pendidikan dan Pelatihan, Kerjasama Tim, Keterlibatan Karyawan, dan Kinerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Kerjasama Tim, dan Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Sebagai rumusan serta tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
Menambah ilmu pengetahuan khususnya dunia kerja tentang pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Kerjasama Tim, dan Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan Pendidikan dan Pelatihan, Kerjasama Tim, Keterlibatan Karyawan, dan Kinerja Karyawan.

3. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan yang berguna terhadap dunia ilmu pendidikan khususnya pengetahuan dibidang sumber daya manusia serta dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam skripsi ini akan disajikan dalam lima bab yang berurutan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab kedua berisi landasan teori-teori yang berhubungan dengan pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim, keterlibatan karyawan, kinerja karyawan, variabel penelitian, kerangka berfikir, serta bangunan hipotesis.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ketiga berisi tentang variabel variabel yang akan diteliti, defenisi operasional, jenis dan sumber data, populasi dan penentuan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, serta interpretasi hasil.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Berisi penjelasan mengenai kesimpulan dari hasil yang diperoleh selama penelitian dan sekaligus saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan lain yang dijadikan sebagai referensi dalam pembahasan tesis.

LAMPIRAN

