

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan perkembangan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan, terlebih lagi dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi di jaman sekarang ini yang semakin membuka peluang bagi pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjangkau konsumen. Hal tersebut menyebabkan banyak industri terutama industri jasa yang berkembang dengan cepat. Perusahaan yang ingin bertahan, harus dapat menyesuaikan diri sesuai dengan keadaan. Salah satu bisnis yang berkembang dengan cepat sekarang ini adalah industri di bidang jasa perhotelan. Dahulu, fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan. Namun seiring berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan dimana saat ini seringkali hotel digunakan untuk acara rapat suatu instansi, acara pernikahan, launching produk baru ataupun sebagai sarana untuk berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah keatas.

Banyaknya hotel yang menawarkan keunggulan jasanya menjadikan konsumen bebas memilih sesuai dengan yang diinginkan, sehingga membuat pelaku bisnis perhotelan berlomba – lomba meningkatkan hunian kamarnya dengan berinovasi dalam Online Review, fasilitas yang ditawarkan, seperti adanya fasilitas restaurant, kolam renang, fasilitas Gym, ruang meeting, bahkan ruang untuk mengadakan pesta pernikahan.

Dengan maraknya pertumbuhan hotel pada saat ini, perusahaan dibidang jasa perhotelan tentu dituntut untuk dapat bertahan dan mampu berkembang sesuai dengan kondisi yang terjadi. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, perusahaan harus dapat mengembangkan dan mengelola sumber daya yang dimiliki untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu unsur terpenting di dalam sebuah perusahaan yaitu sumber daya manusia. Sekarang ini, sumber daya manusia dipandang sebagai aset penting

demikian kelangsungan hidup suatu perusahaan. 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 karyawan adalah sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan di mana individu tersebut bekerja. Kinerja karyawan sangat penting bagi sebuah instansi atau perusahaan untuk mengetahui kemampuan, keterampilan, kualitas kerja, kuantitas kerja, dan waktu yang digunakan para karyawan untuk bekerja. Dengan demikian Kinerja karyawan juga menentukan tercapainya suatu tujuan yang diharapkan oleh sebuah instansi atau perusahaan.

Seorang karyawan dapat dikatakan memiliki kinerja yang tinggi apabila karyawan tersebut mampu mencapai beban kerja yang telah ditentukan dan jika realisasi hasil kerja lebih tinggi daripada yang ditetapkan perusahaan. Tuntutan yang tidak mampu direalisasikan oleh karyawan akan menimbulkan ketegangan di dalam diri karyawan dan jika karyawan tersebut tidak mampu mengatasinya, maka akan menimbulkan penurunan kinerja. Kinerja karyawan ini bersifat individual karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

Salah satu hotel di Kota Bandar Lampung yaitu Asoka Luxury Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Perhotelan yang berlokasi di Jl. Pulau morotai No.16 D, Bandar Lampung. Dahulu Hotel Asoka ini bernama Merak

Hotels yang dinaungi oleh PT Merak Kencana Jaya Perkasa. Didirikan oleh 8 orang pendiri dan para praktisi yang berkarakter kuat dengan latar belakang yang berbeda, tergabung dari berbagai macam disiplin ilmu dan keahlian, yang didukung oleh pengalaman panjang di industry perhotelan, pariwisata, property, kontraktor dan perbankan.

Merak Hotels memiliki pilosofi mengenai kata MERAK yang berarti burung Merak melambangkan sebuah keindahan, kemewahan dan kemakmuran. Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan perusahaan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja Sumarsono (2012). Adanya kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi.

Dengan semakin banyaknya jumlah hotel di Kota Bandar Lampung maka persaingan di industri perhotelan pun semakin meningkat. Untuk dapat bersaing dengan para kompetitor, hotel memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik dalam menjalankan kegiatan operasional hotel. Hotel yang ingin tetap eksis dan tidak tersingkir dari persaingan tidak akan mengabaikan peningkatan sumber daya manusianya, karena sumber daya manusia merupakan salah satu asset penting yang membantu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pihak manajemen hotel perlu meningkatkan kinerja karyawan.

Kelengkapan fasilitas dan kenyamanan pelayanan pada Asoka Luxury Hotel merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh pihak hotel untuk dapat memberikan rasa puas kepada konsumen yang dapat berdampak pada perkembangan hotel tersebut. Untuk dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat, pihak Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung melakukan berbagai upaya guna meningkatkan kualitas maupun kuantitas pada hotel

tersebut. Salah satunya adalah dengan membentuk karyawan yang memiliki kinerja yang baik serta dapat memberikan pelayanan yang maksimal yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Peningkatan kemampuan karyawan pada Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung dilakukan dengan menyelenggarakan program pelatihan kerja. Mengingat karyawan yang berasal dari latar belakang yang berbeda, maka program pelatihan bagi karyawan baru dirasakan sangat penting karena karyawan baru sering tidak tahu pasti peran dan tanggung jawab mereka, bagi karyawan lama program pelatihan berguna untuk mempermudah melaksanakan pekerjaan mereka saat ini.

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. Fenomena kinerja karyawan yang terjadi pada Asoka Luxury Bandar Lampung diantaranya kurangnya gairah kerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diemban setiap karyawan sehingga karyawan tidak memiliki fokus yang kuat terhadap pekerjaan yang sedang dilakukannya. Hal tersebut tentu akan berdampak serius terhadap hasil kerja karyawan jika terus dibiarkan terjadi. Berikut Ini Tabel 1.2 Merupakan Data standar penilaian kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung.

**Tabel 1.1**  
**Standar Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar**  
**Lampung 2022**

Penilaian %	Katagori	Nilai
86-100	Samgat 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 1.1 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 1.2 mengenai data perbandingan penilaian kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung dalam tiga tahun terakhir.

**Tabel 1.2**  
**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"> <li>• Pelanggan Menginap Berulang</li> <li>• Tanggapan Ketika Resepsionis Bertanya Terkait Pelayanan</li> </ul>	25	17
2. Ketepatan Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian Pekerjaan</li> <li>• Pekerjaan Deadline Tinggi</li> </ul>	20	15
3. Kehadiran <ul style="list-style-type: none"> <li>• Absensi baik</li> <li>• Datang dan pulang kerja sesuai SOP</li> </ul>	15	11
4. Kualitas Individu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil Pekerjaan Pribadi</li> <li>• Handeling Complain</li> <li>• Manage Time</li> <li>• Good Personality</li> </ul>	15	10
5. Kemampuan Kerja Sama <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan perkerjaan Bersama</li> <li>• Hubungan sesama karyawan</li> <li>• Toleransi sesama karyawan</li> </ul>	25	15
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>68%</b>

*Sumber : Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung Lampung. Tahun 2023*

Berdasarkan tabel 1.2 data tersebut menjelaskan bahwa kinerja karyawan Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung pada tahun 2022 masuk dalam kategori Kurang Baik dengan masing-masing presentase Kepuasan Pelanggan presentase 17%, Ketepatan Waktu Penyelesaian presentase 15%, Kehadiran presentase 11%, Kualitas Individu presentase 10%, dan Kemampuan Kerja

Sama persentase 15%. 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, mengenai kinerja karyawan dan berdasarkan hasil dari pembagian kuesioner kepada 10 karyawan yang di pilih secara acak, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.3 Hasil Prasurvei Kinerja Karyawan  
Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung  
Tahun 2023**

No	Dimensi	STS Skor = 1		TS Skor = 2		N Skor = 3		S Skor = 4		SS Skor = 5		Total Skor	Skor Ideal
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Kuantitas kerja	4	4	1	2	3	9	2	8	-	-	23	50
2	Kualitas kerja	4	4	3	6	3	9	-	-	-	-	19	50
3	Kerja sama	5	5	1	2	2	6	2	8	-	-	21	50
4	Tanggung jawab	3	3	3	6	2	6	1	4	1	5	24	50
5	Disiplin	4	4	2	4	2	6	1	4	1	5	23	50
Total												110	250
Rata-Rata												22	
F : Frekuensi N: Frekuensi x skor jumlah responden :10 orang Jumlah Pernyataan : 5													
Skor ideal : skor tertinggi x jumlah responden													

Sumber : Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung, Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.3, hasil yang di dapat dari pembagian kuesioner dapat di lihat bahwa nilai rata-rata kinerja karyawan adalah 22, hal tersebut menunjukkan bahwa kondisi kinerja karyawan saat ini belum menunjukkan kinerja yang optimal dan belum memenuhi standar yang ideal, terutama pada dimensi kualitas kerja dan kerjasama. Kualitas kerja yang masih terbilang rendah ini disebabkan karena karyawan kurang memperhatikan ketelitian dalam

menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan sehingga hasil yang diperoleh kurang memuaskan. Sedangkan dalam hal kerjasama, kekompakan yang terjalin antara karyawan yang satu dengan yang lainnya masih kurang baik, sehingga sering terjadi gesekan antar karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

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. Hal ini didukung oleh data kinerja karyawan sebagai berikut :

**Tabel 1.4**  
**Kinerja karyawan pada Asoks Luxury Hotel Bandar Lampung**  
**Tahun 2021-2022**

No	Unsur Yang Dinilai	Rata-Rata Presentase		Kategori	
		Tahun		Tahun	
		2021	2022	2021	2022
1.	Kuantitas Kerja	73	79	Sesuai Standard	Sesuai Standard
2.	Kualitas Kerja	69	62	Sesuai Standard	Sesuai Standard
3.	Komitmen	71	66	Sesuai Standard	Sesuai Standard
4.	Disiplin	74	63	Sesuai Standard	Sesuai Standard
5.	Kerjasama	73	72	Sesuai Standard	Sesuai Standard
<b>Total Rata-rata</b>		<b>72</b>	<b>68,4</b>		

Sumber : Asoka Luxury Hotel, 2022



Berdasarkan Tabel 1.4 di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan Asoka Luxury Hotel telah mencapai standar pada tahun 2022 dengan range 65-76 dan memiliki nilai skala 3 dengan keterangan sesuai standar. Walaupun kinerja karyawan telah sesuai standard hal ini perlu ditingkatkan lagi karena belum mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan masih membutuhkan usaha-usaha yang dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai bahkan melebihi target yang ditetapkan oleh perusahaan.

Dengan adanya penurunan kinerja karyawan Asoka Luxury Hotel, kinerja karyawan pada tahun 2022 masih dianggap tidak bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan hal ini akan berdampak pada tujuan perusahaan. Penilaian dihitung dengan menggunakan standar nilai yang sudah diatur oleh Asoka Luxury Hotel itu sendiri.

Dalam permasalahan tersebut, apabila kita mengacu kepada yang menjadi permasalahan pada kinerja karyawan, maka hal tersebut terkait atau berhubungan dengan sikap karyawan itu sendiri dalam melakukan setiap pekerjaannya, seperti tidak cerdas dalam memanfaatkan waktu bekerja, tidak menerpakan sikap saling menjaga hubungan baik antar sesama karyawan baik itu didalam dan diluar kantor yang harapannya antar sesama karyawan dapat saling membantu antara satu dengan yang lain ketika ada pekerjaan yang dinilai dapat dilakukan bersama-sama.

Faktor utama yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan adalah Pelatihan. Pelatihan adalah suatu proses pengembangan diri kepada karyawan agar bisa bekerja lebih terampil dan meningkatkan pengetahuan maupun keahlian karyawan. Dengan pelatihan yang dilakukan perusahaan karyawan bisa mengetahui bagaimana bekerja dengan baik dan benar sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan perusahaan, sehingga kedepannya perusahaan bisa mencapai target yang ingin dicapai.

Menurut Rivai (2015), pelatihan secara singkat didefinisikan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja saat ini dan kinerja dimasa mendatang. Pelatihan ini merupakan usaha-usaha yang sistematis untuk mengumpulkan informasi pada permasalahan kinerja dalam organisasi dan untuk mengoreksi kekurangan-kekurangan kinerja berkenaan dengan ketidakcocokan antara perilaku aktual dengan perilaku yang diharapkan.

Pelaksanaan pelatihan tentunya harus dilakukan secara konsisten oleh perusahaan, dalam pelaksanaanya juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dari jenis pekerjaan karyawan masing-masing serta ditunjang juga kemampuan karyawan untuk mengikuti serangkaian proses pelatihan yang dilakukan. Dengan adanya program pelatihan perusahaan bisa mengukur kinerja karyawan dari waktu ke waktu, dengan hal ini perusahaan bisa mengevaluasi apa yang seharusnya lebih ditekankan dalam pelatihan maupun perusahaan.

Peningkatan kemampuan karyawan pada Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung dilakukan dengan menyelenggarakan program pelatihan kerja. Mengingat karyawan yang berasal dari latar belakang yang berbeda, maka program pelatihan bagi karyawan baru dirasakan sangat penting karena karyawan baru sering tidak tahu pasti peran dan tanggung jawab mereka, bagi karyawan lama program pelatihan berguna untuk mempermudah melaksanakan pekerjaan mereka saat ini. Adapun bentukbentuk pelatihan kerja yang diberikan kepada karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Bentuk Pelatihan Kerja Para Karyawan Asoka Luxury Hotel**  
**Bandar Lampung**

<b>No.</b>	<b>Jabatan Karyawan</b>	<b>Bentuk Pelatihan Kerja</b>
1	<i>Front Office</i>	Tata cara penyambutan tamu dengan baik
		Tata cara membersihkan berbagai tempat tempat seperti di koridor, ruang makan, tempat parkir, pool deck, dll.
2	<i>Accounting</i>	Tata cara menjurnal, membuat laporan keuangan, menganalisa, membuat perusahaan bisa lebih produktif, "memberdayakan" semua sources perusahaan hingga maksimal, meningkatkan value added, mengefisienkan operasional hotel.
3	<i>F&amp;B Service</i>	Tata cara melayani kebutuhan makan dan minum bagi para tamu secara profesional
		Tata cara menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke hotel.
4	<i>Security</i>	Tata cara menjaga keamanan di hotel
		Tata cara penyambutan tamu yang hendak menuju ke kamar hotel
5	<i>House Keeping</i>	Tata cara mengontrol inventaris, kondisi kebersihan dan kelengkapan setiap kamar di flornya masing-masing
		Tata cara membersihkan, mengganti, dan melengkapi bedroom, bathroom, dan furniture dan kelengkapan kamar lainnya.
		Tata cara mengganti linen atau towel yang kotor di setiap kamar.
		Tata cara membersihkan seluruh Public Area (Office, lobby, restaurant, pub atau lounge, bar, toilet-toilet, meeting room, arcade dan lainnya).

		Tata cara membersihkan furniture, lantai, karpet, kaca, pintu dan bingkainya, astray di setiap meja dan standing astray yang ada di Public Area.
6	<i>Kitchen</i>	Tata cara mengelola dapur dengan baik, baik dalam hal memasak hidangan maupun tata cara membersihkan dapur.
7	<i>Enggenering</i>	Tata cara menggunakan peralatan hotel
		Tata cara menghadapi komplain tamu berkaitan dengan peralatan hotel
		Efisiensi dengan cara melakukan maintenance yang murah dan efektif, penghematan pada penggunaan energy listrik, air, solar tanpa mengurangi kepuasan tamu.

Sumber: Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung, 2022

Berdasarkan tabel 1.5 diatas, dapat diketahui bahwa bentuk pelatihan kerja yang diberikan pada karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung berkaitan dengan tugas-tugas para karyawan tersebut. Adanya pelatihan yang diberikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan dalam bekerja melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itulah pelatihan kerja sangat penting diberikan kepada para karyawan di Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung. Adapun jenis-jenis pelatihan kerja yang diberikan pada Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung yaitu melalui *On The Job Training*, *Vestibule* atau balai, dan *apprenticeship*. Oleh karena itulah pelatihan kerja sangat penting diberikan kepada para karyawan di Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung. Adapun jenis-jenis pelatihan kerja yang diberikan pada Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung yaitu melalui *On The Job Training*, *Vestibule* atau balai, dan *apprenticeship*.

Hasil pengamatan awal peneliti terungkap fenomena diantaranya pada proses pelatihan masih ada karyawan yang cenderung tidak mengikuti pelaksanaan pelatihan dan cara penyampaian materi dari instruktur yang masih kurang dipahami oleh beberapa karyawan begitu juga pada karyawan baru/magang yang belum begitu terampil dalam bekerja sehingga tidak dapat menghasilkan output kerja yang bagus. Dalam hal ini perusahaan harus lebih sering melakukan pelatihan secara khusus terhadap karyawan baru/magang tersebut.

Pelaksanaan pelatihan ini tentunya tidak hanya dilakukan kepada karyawan baru saja tetapi juga dilakukan kepada karyawan lama tujuannya adalah untuk lebih meningkatkan keahlian dan keterampilan mereka dalam bekerja sehingga nantinya karyawan lama tersebut bisa menjadi trainer untuk karyawan baru. Dengan adanya pelaksanaan pelatihan perusahaan bisa mengukur kinerja karyawan dari waktu ke waktu, dengan hal ini perusahaan bisa mengevaluasi apa yang seharusnya lebih ditekankan dalam pelatihan maupun perusahaan.

Berikutnya jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan di Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung sebanyak kurang lebih 24 dari total karyawan sebanyak 53 dalam pelatihan yang dilakukan. Pelatihan umumnya dilakukan sebanyak 3 kali dalam setahun tergantung dari kebijakan pihak Asoka Luxury Hotel tetapi untuk karyawan baru pelatihan dilakukan secara rutin dalam kurun waktu 3 bulan. Berikut informasi data pelatihan/training yang telah diikuti karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung.

**Tabel 1.6**  
**Pelatihan/Training Karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung**  
**Tahun 2022**

No	Tanggal Penyelenggaraan Pelatihan	Materi Pelatihan	Jumlah Karyawan Yang Ikut Pelatihan	Penyelenggara
1	19 Oktober 2022	Pelatihan Pengetahuan Hotel	24 Karyawan	HRD Department
2	20 Oktober 2022	Pelatihan Peraturan Perusahaan Tentang Ketenagakerjaan	20 Karyawan	HRD Department
3	21 Oktober 2022	Pelatihan Pariwisata	13 Karyawan	HRD Department

*Sumber : Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung, Tahun 2023*

Dari tabel 1.6 diatas menginformasikan data pelatihan yang telah diikuti karyawan. Berdasarkan modul pelatihan diatas terlihat bahwa pada tanggal 19 Oktober 2022 dengan materi pelatihan pengetahuan hotel yang terdiri dari ruang lingkup usaha perhotelan, fasilitas usaha hotel, departemen dalam hotel, gambaran umum aktivitas industri perhotelan, dll ada 24 karyawan dari total karyawan sebanyak 35 karyawan yang mengikuti pelatihan. Dan pada tanggal

20 Oktober 2022 dengan materi pelatihan peraturan perusahaan tentang ketenagakerjaan yang terdiri dari perjanjian kerjasama, serikat pekerja dan komposisinya, ketentuan jam kerja & lembur, pemberian tunjangan dan fasilitas dan pemutusan hubungan kerja (PHK) dll ada 20 karyawan dari total karyawan sebanyak 35 karyawan yang mengikuti pelatihan. Serta pada tanggal 21 Oktober 2022 dengan materi pelatihan pariwisata yang terdiri dari dasar-dasar pariwisata, pengelompokan pariwisata, komponen pariwisata, dan industri pariwisata dll ada 13 karyawan dari total karyawan sebanyak 35 karyawan yang mengikuti pelatihan. Jadi, dapat diketahui karyawan yang mengikuti pelatihan di Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung kurang lebih 24 dari total karyawan yang berjumlah 35 karyawan.

Oleh karena itu, untuk menghadapi masalah yang ada di perusahaan tentunya pelatihan pada karyawan mempunyai peranan yang penting dimana dengan pelatihan tersebut karyawan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam bekerja sehingga kedepannya kinerja karyawan dan kinerja perusahaan juga akan meningkat serta tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai.

Faktor lain yang tidak kalah penting dalam mempengaruhi baik buruknya kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan. Motivasi kerja merupakan dorongan, upaya dan keinginan yang ada dalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya, serta mengarahkan perilaku untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik dalam lingkup pekerjaannya. Sehingga motivasi selalu menjadi perhatian utama oleh pihak perusahaan, karena motivasi berhubungan erat dengan hasil kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Menurunnya kinerja karyawan yang terjadi pada Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung yang diperoleh dari survei sementara diakibatkan oleh kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja serta lingkungan kerja yang kurang mendukung sehingga menyebabkan hasil kinerja menjadi tidak optimal.

Motivasi kerja juga sering diartikan sebagai suatu perangsang keinginan dan daya gerak kemauan yang menciptakan kegairahan seseorang untuk mencapai

suatu tujuan yang dikehendaki. Motivasi kerja yang tinggi dari karyawan akan meningkatkan produktivitas perusahaan, sehingga memudahkan pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Kondisi seperti ini apabila terus menerus dibiarkan maka akan berdampak buruk terhadap organisasi. Sehubungan dengan hal diatas, dan berdasarkan hasil dari pembagian koesioner kepada 10 karyawan yang dipilih secara acak mengenai motivasi kerja karyawan, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.7**  
**Hasil Penilaian Motivasi Kerja Karyawan Asoka Luxury Hotel**  
**Bandar Lampung**  
**Tahun 2022**

No	Area Kinerja	Target (%)	Actual (%)	Nilai Skala	Keterangan
1	Kebutuhan akan prestasi	100	71	3	Sesuai Standard
2	Kebutuhan akan kekuasaan	100	75	3	Sesuai Standard
3	Kebutuhan akan afilias	100	74	3	Sesuai Standard
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>3</b>	<b>Sesuai Standard</b>

*Sumber : Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung, 2023*

Berdasarkan tabel 1.7 hasil yang didapat dari hasil prasurvei diatas dapat dilihat bahwa kondisi motivasi kerja saat ini secara keseluruhan masih kurang baik serta terdapat satu dimensi yang memiliki nilai skor yang rendah yaitu kebutuhan akan prestasi. Dimensi kebutuhan akan prestasi yang memiliki nilai skor yang rendah ini selaras dengan hasil observasi yang dilakukan penulis yaitu masih terlihat adanya sebagian karyawan yang menggunakan waktu kerja dengan melakukan hal-hal di luar pekerjaan, seperti bermain alat komunikasi, bermain internet atau mengobrol dengan rekan kerja yang merupakan indikasi adanya ketidakpedulian karyawan terhadap kinerja karyawan itu sendiri.

Tujuan motivasi kerja adalah 1) Untuk mengubah perilaku karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan, 2) Meningkatkan gairah dan semangat kerja, 3) Meningkatkan disiplin kerja, 4) Meningkatkan prestasi kerja, 5) Meningkatkan rasa tanggung jawab, 6) Meningkatkan produktivitas dan efisiensi, 7) Menumbuhkan loyalitas karyawan pada perusahaan. Kurangnya motivasi kerja akan berpengaruh pada menurunnya semangat kerja karyawan, sehingga kinerja mereka dapat menurun.

Motivasi merupakan suatu hal yang dibutuhkan oleh setiap karyawan agar karyawan tersebut terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan semaksimal mungkin. Semakin tinggi motivasi yang dimiliki, semakin meningkat pula kinerja yang akan dihasilkan oleh karyawan. Motivasi sangat berperan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi semakin penting karena manajer membagikan pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi.

Motivasi ini mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif serta dapat berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Karena motivasi ini timbul di dalam diri masing-masing individu, maka perusahaan harus dapat memotivasi karyawannya sehingga mereka tergerak untuk melakukan sesuatu. Biasanya, motivasi akan muncul ketika terjadi sesuatu hal yang menguntungkan atau diinginkan oleh seseorang. Motivasi akan meningkat apabila atasan memiliki interaksi yang baik dengan karyawannya, sehingga akan menyebabkan karyawan loyal terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dilihat berbagai fenomena-fenomena yang terjadi, maka penelitian ini mencoba menguji dan menganalisis variabel mengenai Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul



## **“PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ASOKA LUXURY HOTEL BANDAR LAMPUNG”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Pelatihan Kerja terhadap kinerja karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung?
2. Apakah terdapat pengaruh Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung?
3. Apakah terdapat pengaruh Pelatihan kerja dan Motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1. Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung Bandar Lampung.

#### **2. Ruang lingkup Objek**

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja, Motivasi kerja dan kinerja karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung Bandar Lampung.

#### **3. Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat penelitian ini perusahaan Asoka Luxury Hotel di Jl. Pulau morotai No.16 D, Bandar Lampung.

#### **4. Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan untuk melaksanakan penelitian ini adalah Oktober 2022 sampai dengan Juni 2023.

#### **5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi Pelatihan Kerja, Motivasi kerja dan kinerja karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah penelitian di atas maka tujuan penelitian ini, adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan Kerja terhadap kinerja karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui informasi mengenai pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa :

##### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Sebagai penambah wawasan dalam upaya mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama proses pembelajaran akademik ataupun selama proses penelitian lapangan.

##### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Untuk memberikan sarana dan masukan yang bermanfaat mengenai komunikasi dan disiplin kerja di perusahaan sehingga dapat mengurangi terjadinya penyimpangan dan meningkatkan Pelatihan Kerja karyawan.

##### **1.5.3 Bagi Institusi**

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dan menambah referensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB Darmajaya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tentang Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis yang meliputi tentang pengaruh Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian hipotesis mengenai pengaruh Pengaruh Pelatihan Kerja Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang deskriptif obyek penelitian, analisis data dan hasil serta pembahasan mengenai analisis Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asoka Luxury Hotel Bandar Lampung.

### **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang simpulan dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

### **Daftar Pustaka**

**Lampiran**

