

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia secara umum merupakan pengelolaan Sumber Daya Manusia sebagai sumber daya atau asset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Dengan Meningkatkan kualitas dari Sumber Daya Manusia diharapkan karyawan tersebut dapat bekerja secara produktif dan profesional. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam proses dan keberhasilan perusahaan. Mathis dan Jackson dalam Zakki (2020) manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang berhubungan dengan tenaga kerja efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia untuk mewujudkan tujuan di setiap perusahaan. Budiyanto dan Mochklas (2020) manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien

Kinerja karyawan adalah faktor penting yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang di berikan perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan merupakan salah satu cara perusahaan untuk mencapai tujuannya. Ernawati dan Sopi (2020) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Mariyanti, Bulan, dan Pribadi (2020) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku manusia dalam suatu organisasi yang memenuhi standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Karyawan yang memiliki kinerja yang baik dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, namun sebaliknya jika karyawan tidak memiliki kinerja yang baik dalam perusahaan, maka perusahaan dapat mengalami kemunduran. Ningsih, Zaki, dan Hardilawati (2022) menyatakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Zakki (2020) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil karya karyawan selama waktu tertentu jika dibandingkan pada beberapa kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran bersama.

Penelitian ini dilakukan Hotel Sahid Bandar Lampung. Hotel Sahid Bandar Lampung adalah salah satu hotel yang berada di Bandar Lampung tepatnya di jalan Yos Sudarso nomor 294 merupakan hotel bintang tiga. Produk utama Hotel Sahid Bandar Lampung adalah jasa penginapan yang didukung pula dengan produk lain seperti Convention Hall, Sarana Pemancingan, Mini Garden, Mini Zoo, Cafe Garden, Restoran, Swiming Pool, dan Salon. Hotel Sahid Bandar Lampung memiliki 77 kamar yang terdiri dari 7 tipe kamar yaitu Moderate, Superior Sea View, Deluxe, Bussines Sea View, Executif Suite, Luxury Suite dan Royal Suite. . Berikut ini tabel 1.1 data karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung

Tabel 1.1
Data Karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung

No	Jabatan	Jumlah
1	Receptionist	2
2	Security	2
3	House Keeping	15
4	Team Office	8
5	F&B service	9
6	Engenering	2
Total		38

Sumber: Hotel Sahid Lampung, 2022

Berdasarkan tabel 1.1, menjelaskan bahwa Hotel Sahid Bandar Lampung memiliki 38 karyawan yang terdiri dari Receptionist berjumlah 2 karyawan, Security berjumlah 2 karyawan, House Keeping berjumlah 15 karyawan, Team Office berjumlah 8 karyawan, F&B service berjumlah 9 karyawan dan Engenering berjumlah 2 karyawan. Hotel Sahid Bandar Lampung mempunyai Visi adalah untuk menyediakan produk dan pelayanan hotel sebaik mungkin kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan kepuasan mereka melalui pengembangan sumber-sumberdaya yang berkesinambungan, dan sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan Misi hotel ini adalah untuk menjadi hotel bintang tiga yang diakui secara internasional. Persaingan di Industri perhotelan yang semaki ketat di Bandar Lampung, untuk dapat bersaing Hotel Sahid Bandar Lampung harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengunjung serta agar Visi dan Misi tersebut dapat terwujud Hotel Sahid Bandar Lampung harus memiliki karyawan dengan kinerja yang maksimal. . Berikut ini merupakan standar evaluasi kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Standar Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Sahid Lampung

Indikator	Nilai	Kriteria
Pelayanan Terhadap Tamu	90-100	Sangat Baik
Pengetahuan Tentang Pekerjaan	76-89	Baik
Kualitas Pekerjaan	60-75	Cukup
Kerja Sama	40-59	Buruk
Kemampuan Dalam Menyelesaikan Masalah		
Kemampuan Berkomunikasi		

Sumber: Hotel Sahid Lampung, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa ada 4 standar penilaian kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung dalam melakukan evaluasi penilaian terhadap kinerja karyawannya. Hasil dari penilaian kinerja di atas berdasarkan pelayanan terhadap tamu, pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas pekerjaan, kerja sama, kemampuan dalam menyelesaikan masalah,

dan kemampuan berkomunikasi. Dari hasil penelitian kinerja karyawan tersebut didapatkan data sebagai berikut :

Tabel 1.3

Hasil Kinerja Karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung Tahun 2022

Indikator Penilaian kinerja	Skor Penilaian Kinerja	Kategori
Pelayanan Terhadap Tamu	70	Cukup
Pengetahuan Tentang Pekerjaan	80	Baik
Kualitas Pekerjaan	72	Cukup
Kerja Sama	82	Baik
Kemampuan Dalam Menyelesaikan Masalah	71	Cukup
Kemampuan Berkomunikasi	70	Cukup
Overall Penilaian Kinerja (Rata-Rata)	74	Cukup

Sumber: Hotel Sahid Lampung, 2022

Berdasarkan tabel 1.3 data yang didapatkan menunjukkan nilai dari pencapaian kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung pada tahun 2022 memiliki skor 74 dengan kategori cukup. Hasil penilaian kinerja tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kerja karyawan belum sesuai dengan harapan perusahaan,

Kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya merupakan bentuk dari penilaian kinerja. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap pihak perusahaan menjelaskan indikasi permasalahan tersebut, kurang kesigapan karyawan dalam membersihkan kamar tidur berakibat pada ketersediaan kamar tidak sesuai jumlah yang ada sehingga proses *check-in* cukup lama.

Karyawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja. Dengan memiliki pengetahuan yang luas di dalam pekerjaan maka karyawan akan jauh lebih mudah dalam mencapai keinginan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap pihak perusahaan menjelaskan indikasi permasalahan tersebut, perusahaan memiliki beberapa karyawan yang bukan jurusan perhotelan sehingga belum memiliki

pengetahuan dan keterampilan yang sesuai yang diharapkan yang berakibat pada kurang optimalnya dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel.

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab seorang karyawan dan pencapaian target berdasarkan standar kerja waktu perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap pihak perusahaan permasalahan tersebut, keterlambatan dalam kehadiran, menyebabkan karyawan tidak tepat waktu dalam memberilakan pelayanan kepada tamu hotel, serta pekerjaan yang dilakukan terkesan terburu sehingga menimbulkan kelalaian dalam melaksanakan pelayanan sehingga terjadinya complain. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu ernawati dan sopi (2020) bahwa kepemimpinan dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai hotel patra jasa semarang. Berikut in tabel 1.4 data keterlambatan karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung.

Tabel 1.4
Data Keterlambatan Karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Terlambat	Jumlah Karyawan Tepat Waktu
Januari	38	10	28
Februari	38	12	26
Maret	38	14	24
April	38	13	25
Mei	38	18	20
Juni	38	17	21
Juli	38	9	29
Agustus	38	18	20
September	38	13	25
Oktober	38	6	32
November	38	12	26
Desember	38	13	25
Rata-Rata		13	25
Pesentase		34%	66%

Sumber: Hotel Sahid Lampung, 2022

Berdasarkan tabel 1.4, menjelaskan bahwa karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung rata-rata memiliki tingkat keterlambatan sebesar 34%, tingkat keterlambatan yang tinggi yang dimiliki oleh karyawan akan menghambat aktivitas perusahaan.

Kemandirian karyawan merupakan bentuk perilaku mampu berinisiatif, mampu mengatasi hambatan atau masalah, mempunyai rasa percaya diri dan dapat melakukan sesuatu tanpa bantuan orang lain. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap pihak perusahaan menjelaskan indikasi permasalahan tersebut, terdapat karyawan yang belum memahami cara mengatasi komplain yang diberikan tamu hotel sehingga membutuhkan karyawan lain untuk mengatasi complain tersebut, dengan demikian aktifitas pekerjaan tidak berjalan sesuai yang diinginkan perusahaan yang berakibat pada kinerja yang kurang optimal.

Beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan diantaranya kepemimpinan dan motivasi kerja, hal ini didukung oleh riset penelitian yang dilakukan oleh Karomah (2022) menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja dan riset penelitian yang dilakukan oleh Mariyanti dan Afisha (2020) menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja

Keberhasilan suatu perusahaan juga tidak terlepas dari kualitas pemimpinnya, karena pemimpin yang berkualitas dapat menggunakan sumber daya yang ada di dalam perusahaan, memiliki kemampuan untuk mengarahkan kegiatan bawahannya, mengantisipasi segala perubahan yang tiba-tiba, dan mampu mengoreksi segala sesuatu yang ada, untuk mencapai tujuan yang telah disepakati dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Lesmana, Ariana, dan Widyatmaja (2019) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan yang mempengaruhi orang lain atau mengontrol pikiran, perasaan, tingkah laku yang orang lain yang melakukan suatu pekerjaan agar tercapai hasil yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak Hotel Bandar Lampung terkait kepemimpinan, yaitu dalam mengarahkan pekerjaan kepada bawahan masih kurang jelas terutama pada karyawan baru sehingga dalam

melaksanakan pekerjaan masih tidak sesuai standar, kurangnya komunikasi dari atasan dan bawahan sehingga dalam pembagian tugas pekerjaan masih kurang efektif, hal ini akan berdampak pada kinerja karyawan yang kurang optimal. Pemimpin juga tidak mencerminkan teladan kepada karyawan seperti kurang bersifat adil kepada karyawan, Pemimpin juga kurang memberikan saran kepada karyawannya. Sehingga hal tersebut mengakibatkan tidak tercapainya tujuan perusahaan. hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karomah (2022) menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di hotel nirwana pekalongan.

Motivasi kerja merupakan salah satu unsur penting bagi karyawan dalam sebuah perusahaan, motivasi kerja harus dimiliki setiap para karyawan, karena karyawan dengan motivasi tinggi akan melaksanakan setiap pekerjaan dengan sebaik-baiknya dan mengerahkan seluruh kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, sehingga menghasilkan kinerja yang optimal dan tercapainya tujuan dari perusahaan. Zakki (2020) menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan kondisi pribadi seseorang dengan tujuan mendorong keinginan individu dalam melaksanakan kegiatan dalam mewujudkan tujuan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak Hotel Bandar Lampung terkait motivasi kerja, bahwa terdapat karyawan yang datang terlambat bekerja, terdapat karyawan yang pulang sebelum jam selesai bekerja, kurangnya semangat dalam bekerja terlihat dari mengeluh saat jam lembur dan tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. serta pemberian kompensasi yang kurang berakibat pada karyawan yang kurang termotivasi dalam bekerja. Permasalahan yang terjadi terkait motivasi kerja dapat berdampak pada hasil penilaian kinerja yang belum sesuai harapan. Hal ini sejalan dengan penelitian marianti dan afisha (2020) bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel sofyan inn rangkayo.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai variabel yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan menguji dengan variabel kepemimpinan dan motivasi kerja melihat fenomena yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung Bandar Lampung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung?
3. Apakah kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah kepemimpinan, motivasi kerja dan kinerja karyawan

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

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

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Maret 2023 sampai selesai

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi teori kepemimpinan, motivasi kerja dan kinerja karyawan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu.

1. Untuk menguji pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung
2. Untuk menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Bandar Lampung
3. Untuk menguji pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid 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 Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai kepemimpinan, motivasi kerja dan kinerja karyawan

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

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan Hotel Sahid 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 dalam perumusan masalah. ruang lingkup

dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti 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