

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bidang pariwisata dalam beberapa dekade belakangan ini merupakan industri yang menjadi primadona dalam pengembangan ekonomi kreatif yang menjadi salah satu andalan bagi perekonomian Indonesia. 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. 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. (Erliana, 2019)

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Manusia merupakan salah satu unsur berkepentingan dalam organisasi. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Oleh karena itu hendaknya organisasi memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan organisasi. (Meidita, 2019)

Tingkat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat sehingga aktivitas suatu perusahaan harus diselaraskan dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat. 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 Kualitas SDM Karyawannya. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh Kualitas SDM Karyawannya. (Solaiman, 2019)

Kualitas SDM Karyawan merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi ada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka Kualitas SDM Karyawan sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Jaya (2017) Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya bekal pendidikan pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai. Tanggung jawab dapat dilihat dari atau tertuang dalam deskripsi jabatan. Deskripsi jabatan merupakan dasar untuk melaksanakan tugas dengan baik. Tanpa adanya deskripsi jabatan yang jelas, sumberdaya tersebut tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Penulis memilih untuk melakukan penelitian pada Puncak Mas Cottage Lampung untuk mengetahui bagaimana Kualitas SDM Karyawan dihotel tersebut. Puncak Mas merupakan suatu objek wisata yang dikelola oleh keluarga besar, yang mana

pemilik dari puncak mas ini adalah Bapak Thomas Aji yang didirikan pada tahun 2011. Objek wisata ini sebelumnya adalah rumah keluarga yang memiliki pemandangan pegunungan dan pemandangan kota, Puncak Mas Cottage Lampung, beralamatkan di Kec. Tj. Karang Bar., Kota Bandar Lampung, Lampung 35215. Salah satu hotel bintang 3, memiliki 33 kamar yang terdiri dari Executive Suite, Junior Suite, Deluxe, Superior dan Standar. Berikut Ini Merupakan Tabel 1.1 Mengenai data karyawan Puncak Mas Cottage Lampung.

**Tabel 1.1**

**Data Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung Tahun 2022**

<b>UNIT</b>	<b>JABATAN</b>	<b>JUMLAH KARYAWAN</b>
<b>OFFICE</b>	General Affair	2
	Finansial	2
	Administrasi	2
<b>PELAYANAN</b>	Coustumer Service	3
	House Keeping	12
<b>MARKETING</b>	Marketing Eksekutif	2
	Sosial Media Planner	1
<b>POOL</b>	Kasir	2
	Service Area	2
<b>F&amp;B</b>	Chef	2
	Waiters	3
	<b>JUMLAH</b>	<b>33</b>

*Sumber : Hotel Asoka Luxury Bandar Lampung Lampung.Tahun 2022*

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa karyawan puncak mas cottage lampung memiliki karyawan dengan jumlah 33 karyawan dengan masing masing bagian didalamnya, F&B 5 karyawan, House Keeping 12 karyawan, pool 4 karyawan dan 12 karyawan Office.

**Tabel 1.2**  
**Standar Penilaian Kualitas SDM Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung**  
**Tahun 2022**

No	Penilaian (%)	Kategori
1	80 – 100	Baik
2	60 – 79	Cukup
3	40 – 59	Buruk

*Sumber : Manajemen Puncak Mas Cottage Lampung, Tahun 2023*

Tabel 1.2 Mengenai Standar Penilaian Kualitas SDM Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung. Merupakan standar penilaian yang dilakukan Puncak Mas Cottage Lampung untuk menilai Kualitas SDM Karyawan yang dilakukan oleh karyawan, Berikut ini merupakan Tabel 1.3 mengenai Penilaian Kualitas SDM Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung.

**Tabel 1.3**  
**Penilaian Kualitas SDM Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung**  
**Tahun 2022**

No	Faktor Penilaian Kualitas SDM Karyawan	Hasil Penilaian	
		Bobot Penilaian Perusahaan (%)	Pencapaian Karyawan (%)
1.	Kualitas Kerja	100%	66%
2.	Kuantitas Kerja	100%	64%
3.	Pengetahuan Kerja	100%	71%
4.	Dapat Diandalkan	100%	60%
5.	Kedisiplinan	100%	80%
<b>JUMLAH</b>		<b>100%</b>	<b>68%</b>

*Sumber : Manajemen Puncak Mas Cottage Lampung, Tahun 2023*

Berdasarkan pada tabel 1.3 diatas menjelaskan tentang faktor penilaian terhadap karyawan yang ditentukan perusahaan dan pencapaian karyawan pada Puncak Mas Cottage Lampung, dimana faktor penilaian Kualitas SDM Karyawan di Puncak Mas Cottage Lampung yang terdiri dari Kualitas, Kuantitas, pengetahuan kerja, Bisa Diandalkan, dan kedisiplinan dengan keseluruhan memiliki bobot 100%. Sedangkan data yang dicapai oleh karyawan adalah 68% masuk dalam katagori “Cukup”, tentu saja hal tersebut menjadi permasalahan bagi Puncak Mas Cottage Lampung dikarenakan pencapaian karyawan masih sangat jauh dari target yang ditentukan perusahaan. Hal tersebut mengindikasikan adanya permasalahan dibagian Kualitas SDM Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung.

Berdasarkan hasil Wawancara yang penulis lakukan terhadap pihak Puncak Mas Cottage Lampung, terdapat permasalahan serius dibagian kualitas SDM karyawan yaitu kurang antusias untuk mengerjakan pekerjaan dengan cepat, kurang berkonsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan dan kurangnya kemampuan dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen hotel terlihat dari adanya komplain yang dilayangkan konsumen hotel karena pelayanan karyawan. Hal tersebut membuat konsumen merasa fasilitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kurang baik. Diperlukan adanya peningkatan kualitas SDM agar keseimbangan perusahaan terus terjaga dengan baik.

Solaiman (2019) menjelaskan bahwa hasil dari penilaian Kualitas SDM Karyawan ini yang akan menjadi catatan tersendiri dalam memberikan penilaian terhadap Kualitas SDM Karyawan masing-masing karyawan dan pengukuran Kualitas SDM Karyawan dalam perusahaan adalah suatu sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi perkembangan dalam perusahaan. Sering kali terjadi permasalahan Kualitas SDM Karyawan 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 Kualitas SDM Karyawannya kembali.

Dalam rangka meningkatkan kualitas SDM ada factor factor yang harus diperhatikan salah satunya adalah Pelatihan Kerja, Mutholib (2019) pelatihan adalah sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan dapat melatih kemampuan, keterampilan, keahlian dan pengetahuan karyawan guna melaksanakan pekerjaan secara efektifitas dan efisien untuk mencapai tujuan di suatu perusahaan. Safitri (2019) Pelatihan kerja adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Tujuan dilakukannya pelatihan kerja adalah untuk memperbaiki Kualitas SDM Karyawan yang tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan.

**Table 1.4**

**Program Pelatihan Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung Tahun 2022**

<b>Program Pelatihan</b>	<b>Pelaksanaan</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Instruktur</b>
Pelatihan Pelayanan	Online (Zoom)	22 Februari 2022	Rudi Ficardo, S.Psi
Pelatihan Keterampilan Communication Skill	Offline	19 April 2022	Lilya Budiman, S.E.,M.M
Pelatihan Teamwork	Offline	05 Agustus 2022	Rudi Ficardo, S.Psi
Pelatihan Materi Pekerjaan	Online (Zoom)	17 September 2022	Rudi Ficardo, S.Psi
Pelatihan Penjualan Online	Online (Zoom)	02 Desember 2022	Lilya Budiman, S.E.,M.M

*Sumber: Puncak Mas Cottage Lampung, 2023*

**Table 1.5**

**Daftar hadir Pelatihan Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung Tahun 2022**

<b>Program Pelatihan</b>	<b>Pelaksanaan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Karyawan Yang Mengikuti</b>
Pelatihan Pelayanan	Online (Zoom)	33	16
Pelatihan Keterampilan Communication Skill	Offline	33	21
Pelatihan Teamwork	Offline	33	25
Pelatihan Materi Pekerjaan	Online (Zoom)	33	18
Pelatihan Penjualan Online	Online (Zoom)	33	22

*Sumber: Puncak Mas Cottage Lampung, 2023*

Berdasarkan Wawancara yang dilakukan terhadap karyawan terkait permasalahan Pelatihan terhadap karyawan di Puncak Mas Cottage Lampung yaitu kurang meratanya keterampilan kerja karyawan dikenakan masih terdapat karyawan tidak mengikuti pelatihan, peserta kurang memahami pelatihan yang diadakan dan materi yang ada dipelatihan belum berdampak secara langsung untuk penyelesaian pekerjaan karyawan karena pelatihan lebih banyak dilakukan secara online. Serta karyawan menambahkan bahwa instruktur pelatihan dalam memberikan materinya kurang jelas dan terkesan buru buru, tidak adanya sesi tanya jawab hanya diberikan materi saja, tentu saja banyak karyawan yang kurang memahami proses pelatihan yang hanya dilakukan dalam waktu yang singkat. Oleh karena itu dari pelatihan tersebut masih banyak yang harus diperbaiki agar pelatihan dapat berjalan dengan optimal dan dapat mempengaruhi kualitas setiap individu karyawan sehingga dapat merubah produktivitas karyawannya menjadi lebih baik dan dapat mencapai target yang diinginkan.

Selain Pelatihan Kerja, faktor lain yang mempengaruhi peningkatan Kualitas SDM Karyawan adalah dengan memperhatikan pemberian Motivasi Kerja. Menurut Latief (2018) motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong orang lain untuk dapat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan fungsinya dalam organisasi. Menurut Ardiana (2017) Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. "Argues that effective principals are able to create an ethos that generates motivated and successful teachers and stimulated and inspired learners in an effective school setting". (kepala sekolah yang efektif mampu menciptakan etos, menghasilkan karyawan untuk termotivasi dan sukses serta peserta didik yang dirangsang agar terinspirasi dalam pengaturan sekolah yang efektif).

Berdasarkan Wawancara yang dilakukan terhadap karyawan terkait permasalahan motivasi kerja yaitu karyawan reward yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan ketentuan kontrak yang dapat dilihat dari segi nominal, insentif yang diberikan sering mengalami keterlambatan dalam pembayarannya, komunikasi kurang baik antara divisi, perlakuan atasan sangat cuek dan terkesan kurang peduli yang membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja, tidak ada apresiasi dari atasan ke bawahan dan perlakuan yang tidak adil bagi seluruh karyawan serta masih kurangnya dukungan, arahan dari pimpinan membuat tingkat usaha mengenai pekerjaan karyawan menjadi lebih maksimal. Berikut ini tabel gaji Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung tahun 2022.

**Tabel 1.6**  
**Reward Puncak Mas Cottage Lampung Tahun 2022**

Reward	Nominal
Presensi 100%	Rp. 500.000
Presensi 95%	Rp. 300.000
Presensi 90%	Rp. 250.000

Sumber : Puncak Mas Cottage Lampung. Tahun, 2023

Motivasi Kerja yang nyaman yang diciptakan oleh perusahaan akan mendorong efektivitas dari organisasi tersebut. Suatu perusahaan dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya manusia yang dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang. Oleh karena itu, pimpinan harus memahami lingkungan tempat berlangsungnya usahanya dan diarahkan pada tujuan yang ingin dicapai, dan mampu mengubah lingkungan itu untuk menciptakan suasana yang lebih tepat bagi usaha dan menciptakan kondisi yang menyenangkan bagi karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“MENINGKATKAN KUALITAS SDM KARYAWAN PADA SEKTOR PARIWISATA PUNCAK MAS COTTAGE LAMPUNG”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang penelitian maka pokok permasalahan yang diangkat yaitu :

1. Apakah Pelatihan Kerja Berpengaruh terhadap Kualitas SDM Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung ?
2. Apakah Motivasi Kerja Berpengaruh terhadap Kualitas SDM Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung ?
3. Apakah Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja Berpengaruh terhadap Kualitas SDM Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung ?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek penelitian ini yaitu Seluruh Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah Pelatihan Kerja, Motivasi Kerja dan Kualitas SDM Karyawan.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian dilaksanakan Kec. Tj. Karang Bar., Kota Bandar Lampung, Lampung 35215.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

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

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Pelatihan Kerja, Motivasi Kerja dan Kualitas SDM Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengukur besarnya Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kualitas SDM Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung.
2. Untuk mengukur besarnya Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas SDM Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung.
3. Untuk mengukur besarnya Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas SDM Karyawan Puncak Mas Cottage Lampung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas SDM Karyawan yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi akademisi dan pembaca, memberikan pengetahuan tentang masalah Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja di perusahaan dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan membahas tentang masalah Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja
2. Bagi perusahaan, Menjadi bahan pertimbangan, pemikiran dan saran yang bermanfaat bagi perusahaan
3. Bagi peneliti dan penelitian selanjutnya, dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana pengetahuan dan pengalaman mengenai Kualitas SDM Karyawan, serta menjadi bahan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II ini berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab IV berisis hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

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

Bab V berisi penutup yang berisis kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**