

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Prestasi kerja pegawai sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk mencapai tujuannya, hal ini dikarenakan setiap perusahaan pada dasarnya didirikan untuk mencapai tujuan yaitu untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Perusahaan harus dapat mempergunakan sumber daya yakni pegawai yang tersedia semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan tersebut. Salah satu upaya mencapai tujuan perusahaan dengan meningkatkan prestasi kerja pegawai yang mempunyai peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Prestasi kerja pegawai dalam suatu perusahaan menempati posisi strategis, karena prestasi kerja pegawai yang dapat menjadi pendorong untuk mencapai tujuan perusahaan. Sebaliknya, prestasi kerja pegawai yang buruk juga dapat menjadi penghambat dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan. Hasil penelitian dari Cancerina (2013) menyatakan bahwa prestasi kerja pegawai dapat membantu tercapainya tujuan perusahaan.

Prestasi kerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi lebih baik. Prestasi kerja merupakan tingkat pelaksanaan kerja yang menunjukkan hasil kerja pegawai sesuai dengan standar yang ada dalam suatu perusahaan (Hasibuan 2012,p.23). Prestasi kerja terbagi dua jenis yaitu pertama prestasi tugas merupakan peran pekerjaan yang digambarkan dalam bentuk kualitas dan kuantitas hasil dari pekerjaan tersebut. Kedua prestasi kerja konseptual memberikan sumbangan pada keefektifan organisasi dalam mendukung organisasional, sosial dan psikologis.

Peranan prestasi kerja pegawai dalam perusahaan sangatlah penting. Prestasi kerja pegawai yang baik dapat memperlancar penggerak utama seluruh kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan, yaitu untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan maupun untuk memperoleh keuntungan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya dimulai dari usaha manusia itu sendiri dalam melaksanakan pekerjaannya secara maksimal. Kinerja perusahaan sangat dipengaruhi bahkan sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Baharudin *et al*, (2013) menyatakan prestasi kerja pegawai sangat menentukan kemajuan dan kualitas perusahaan.

Menyimak hal-hal diatas dapat dikaitkan dengan De Green City Hotel Bandar Lampung yang berada di pusat kota Bandar Lampung tepatnya di Jl. Letnan Jendral Suprpto No. 19, Palapa, Tj. Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Selama ini, De Green City Hotel menghadapi masalah yang terkait dengan jumlah pelanggan yang menginap. Jumlah pelanggan yang menginap di De Green City Hotel terhadap wisatawan yang berkunjung cenderung mengalami penurunan yang diakibatkan karena kurangnya profesional pegawai serta hasil kerja yang tidak maksimal atau prestasi kerja yang kurang baik dalam melayani pelanggan dan ketidakdisiplinan pegawai yang membuat pelanggan mengeluh. Berikut jumlah pengunjung dalam kurung waktu 5 tahun terakhir :

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan Yang Menginap Dalam 5 Tahun Terakhir

Tahun	2014	2015	2016	2017
				(s/d bulan Mei)
Jumlah Pelanggan	1245	930	805	421

Sumber : De Green City Hotel tahun 2017

Tabel diatas menunjukkan penurunan pelanggan setiap tahun hal Tersebut tidak diharapkan oleh De Green City Hotel karena keuntungan hotel bergantung pada jumlah peggan yang menginap. Dalam situasi seperti ini De Green City Hotel dituntut untuk selalu peka terhadap perubahan kebutuhan dan sikap dari pelanggan. Hasil kerja pegawai yang buruk mengakibatkan pelayanan yang tidak baik pula pada pelanggan, prestasi kerja yang menunjang profesionalisme pegawai didalam bisnis jasa seperti perhotelan yang meliputi layanan yang harus selalu dijaga agar tidak terdapat keluhan dan penurunan jumlah pelanggan.

De Green City Hotel Bandar Lampung merupakan salah satu pelaku ekonomi dibidang pelayanan yang memanfaatkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan perusahaan. Dari data yang diperoleh De Green City Hotel Bandar Lampungbanyaknya keluhan pelanggan. dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini :

Tabel 1.2
Data Keluhan Pelanggan De Green City Hotel Bandar Lampung

<i>Customer Service</i>	
Tahun	Jumlah Keluhan Konsumen (orang)
2014	58
2015	42
2016	70
2017	31
(Januari – Mei)	31

Sumber : De Green City Hotel tahun 2017

Tabel diatas menjelaskan terjadi banyaknya keluhan pelanggan pada De Green City Hotel Bandar Lampung, pada tahun 2014 sebesar 58pelanggan dan pada tahun 2015 sebesar 42pelanggan sedangkan pada tahun 2016 keluhan

pelanggan mengalami kenaikan sebesar 28 orang atau sebesar 70 pelanggan dan pada tahun 2017 (Januari – Mei) 31 Pelanggan. Hal ini dikarenakan menurunnya kuantitas serta kualitas kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, serta perilaku kerja pegawai yang tidak sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku, sebab dari hasil kerja pegawai dalam menggunakan waktu seringkali mengulur-ulur pekerjaan tersebut, kurangnya ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan, kurangnya keterampilan kerja pegawai dan kurangnya rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga hasil pekerjaannya tidak diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh sebab itu dalam melaksanakan pelayanan seringkali terjadi kesalahan yang mengakibatkan keluhan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis mendapatkan data penilaian standar prestasi kerja dan penilaian prestasi kerja perdivisi De Green City Hotel Bandar Lampung yang diuraikan dengan tabel berikut ini :

Tabel 1.3
Standar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai

UNSUR YANG DINILAI	Jumlah
Sasaran Kerja Pegawai 70 X 60 %	42 %
Perilaku Kerja Pegawai	
1. Orientasi Pelayanan	70 Baik
2. Integritas	70 Baik
3. Komitmen	70 Baik
4. Disiplin	70 Baik
5. Kerjasama	70 Baik
Jumlah	350
Nilai rata-rata	70
Nilai perilaku 70 X 40 %	28 %
Nilai Prestasi kerja	70 %

Tabel 1.4. Nilai Inteprestasi Penilaian Prestasi Kerja

NILAI	KUALIFIKASI
90 – 100	SANGAT BAIK
80 – 89	BAIK
70 – 79	CUKUP
60 – 69	KURANG
59 – Kebawah	BURUK

Sumber : De Green City Hotel tahun 2017

Tabel 1.5
Daftar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Perdivisi
Tahun 2016

No.	Divisi	Jumlah Pegawai	Prestasi	Keterangan
1	<i>Front Office</i>	5	72	Cukup
2	<i>Food And Beverage</i>	4	74	Cukup
3	<i>House Keeping</i>	9	61	Kurang
4	<i>Accounting</i>	2	81	Baik
5	<i>Personalia</i>	2	82	Baik
6	<i>Engineering</i>	3	61	Kurang
7	<i>Marketing</i>	4	73	Cukup
8	<i>Purchasing</i>	4	70	Cukup
9	<i>Security</i>	6	74	Cukup
	Rata-rata Prestasi		72	Cukup
	Total Pegawai	39		

Sumber : De Green City Hotel tahun 2017

Berdasarkan penilaian prestasi kerja pegawai diatas dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja pegawai De Green City Hotel Bandar Lampung cenderung belum memenuhi standar baik yang ditetapkan dikarenakan hanya terdapat dua divisi yang memiliki nilai prestasi baik yakni : divisi *Accounting* dan *Personalia*, dan tujuh divisi lainnya belum dapat mencapai prestasi yang diharapkan perusahaan yakni: divisi *Front Office*, *Food And Beverage*, *Marketing*, *Purchasing*, *Security*, *House Keeping* dan *Engineering*.

Dalam hal ini masih ada beberapa divisi yang memiliki penilaian prestasi kerja cukup dan kurang. Ini berdampak buruk bagi perusahaan karena pengunjung merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, dan akan berdampak pula pada pendapatan perusahaan dikarenakan penurunan pengunjung.

Variabel-variabel yang mempengaruhi prestasi kerja adalah motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kedisiplinan, kompensasi, pelatihan, kondisi fisik pekerjaan dan desain kerja (Suprihatiningrum, 2012). Dari beberapa variabel yang dapat mempengaruhi prestasi kerja seperti disebutkan di atas, maka peneliti mengambil dua variabel yaitu : kedisiplinan dan pelatihan. Diduga kedua variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap prestasi kerja pada pegawai De Green City Hotel Bandar Lampung, hal ini didukung dengan penelitian terdahulu dari Baharuddin, *et al* (2013) yang menemukan bahwa pelatihan mempengaruhi prestasi kerja pegawai. Dan berdasarkan penelitian dari Cancerina (2013) yang menyatakan bahwa kedisiplinan berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai. Saran dari penelitian tersebut peningkatan prestasi kerja bagi setiap pegawai dapat ditingkatkan melalui keikutsertaan dalam pelatihan-pelatihan yang terselenggara baik secara rutin maupun tidak rutin sesuai dengan bidang kerja dan hendaknya perusahaan mengelola disiplin kerja dan menerapkannya dengan menggunakan pendekatan standar, sanksi serta meningkatkan pemahaman dan kesadaran terhadap penerapan disiplin kerja yang berlaku dalam perusahaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.

Salah satu variabel yang diduga mempengaruhi prestasi kerja pegawai adalah pelatihan. Pelatihan merupakan proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan pegawai untuk melakukan pekerjaannya dan pelatihan adalah proses pembelajaran yang dirancang untuk mengubah kinerja orang dalam melakukan pekerjaannya (Lagale *et al*, 2014). Di dalam penelitian dari Ragawanti, *et al* (2011) menjelaskan tentang metode pelatihan yakni dalam

melakukan kegiatan pelatihan, terdapat dua metode yaitu metode *on the job training* dan *off the job training*. Pengertian *on the job training* adalah suatu kegiatan pelatihan yang dilakukan di tempat kerja, dimana seorang mempelajari pekerjaan dengan melaksanakannya secara aktual dalam pekerjaan. Sedangkan pengertian *off the job training* adalah pelatihan yang diselenggarakan dilokasi yang terpisah. Berdasarkan pengertian yang diungkapkan para ahli diatas, maka perbedaan antara *on the job training* dan *off the job training* terdapat pada tempat penyelenggaraan dan materi yang diberikan.

Salah satu indikasi pelatihan adalah mempelajari pengetahuan, dalam hal ini peneliti melakukan opservasi, diketahui bahwa pernah dilakukan pelatihan yang diberikan oleh Kementrian Pariwisata RI yang diadakan di Sheraton Hotel Bandar Lampung. Didapat materi pelatihan yang diberikan berikut data materi pelatihan tersebut :

Tabel 1.6

Data Meteri Pelatihan Pegawai De Green City Hotel Bandar Lampung yang diberikan Kementrian Pariwisata RI

No	Materi Pelatihan Kementrian Pariwisata
1	Perkenalan tentang wonderful indonesia, pesona indonesia dan visit indonesia <i>celebrating 100 years of national awakening</i>
2	Konsep dan Esensi Pelayanan
3	Pandangan tentang tamu/wisatawan dan penerapan <i>Service Excellence</i>
4	Tujuan, Peluang dan tantangan Pariwisata
5	Pengetahuan tentang pelayanan dan cara melayani tamu
6	Kebutuhan dasar tamu dan mengetahui bagaimana tamu menilai kualitas pelayanan
7	Menyediakan pelayanan prima kepada tamu
8	Menata penampilan fisik dan penampilan pribadi
9	Profesional dalam melayani tamu
10	Penyebab keluhan tamu dan menangani keluhan tamu

Sumber : De Green City Hotel tahun 2017

Tabel diatas menjelaskan beberapa materi yang diberikan kepada pegawai dalam bentuk seminar, diharapkan dapat menambah pengetahuan pegawai tentang pentingnya pelayanan, tamu dan menangani keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya pelatihan yang tersistem dan teratur untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan serta dapat menambah pengetahuan didalam pekerjaannya. Dengan itu pegawai dapat memberikan hasil kerja yang baik, meningkatkan karier dan prestasi mereka melalui program pelatihan.

Salah satu variabel yang diduga mempengaruhi prestasi kerja pegawai adalah kedisiplinan. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya.(Hasibuan, 2012,p.23). Metode kedisiplinan terbagi menjadi tiga yaitu pertama Metode pendisiplinan preventif adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para pegawai agar mengikuti berbagai standar dan aturan organisasi sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Kedua Metode pendisiplinan korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Ketiga Metode pendisiplinan progresif adalah kegiatan memberikan hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran-pelanggaran yang berulang.

Kedisiplinan merupakan faktor penting dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai sebab dengan melakukan kedisiplinan akan lebih bertanggung jawab, bekerja tepat waktu, efisien dan efektif. Disiplin kerja sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, terutama untuk melihat motivasi pegawai dalam mendisiplinkan diri terhadap pelaksanaan pekerjaan baik secara perorangan

maupun kelompok. Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik pegawai untuk mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan prestasi yang baik. Hal ini didukung oleh penelitian dari Barus (2009) yang menyatakan bahwa tingkat kedisiplinan memiliki dampak positif terhadap prestasi kerja pegawai.

Dalam upaya meningkatkan prestasi kerja pegawai, De Green City Hotel memiliki kendala terhadap kedisiplinan yakni tingkat ketidakhadiran pegawai yang sering terjadi setiap tahunnya. Berdasarkan temuan data yang didapat ditambah wawancara dengan dua pegawai di bagian personalia terdapat masalah mengenai disiplin kerja yaitu dalam absensi pegawai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.7
Data Kemangkiran Pegawai
Tahun 2016

Bulan	Ketidakhadiran pegawai	Terlambat Masuk Kerja	Pulang Sebelum Waktunya
Januari	3 orang	5 orang	1 orang
Februari	2 orang	3 orang	2 orang
Maret	1 orang	3 orang	1 orang
April	-	2 orang	3 orang
Mei	3 orang	1 orang	2 orang
Juni	4 orang	2 orang	5 orang
Juli	4 orang	3 orang	3 orang
Agustus	-	-	-
September	5 orang	2 orang	1 orang
Oktober	3 orang	4 orang	2 orang
November	2 orang	2 orang	1 orang
Desember	3 orang	1 orang	3 orang
Total	30 orang	28 orang	24 orang

Sumber: De Green City Hotel tahun 2016

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa absensi pegawai tahun 2016 terdapat kecenderungan disiplin yang menurun, hal ini dapat dilihat dari ketaatan terdapat peraturan dan pemanfaatan waktu. Bahwa pegawai yang tidak masuk atau tidak hadir bekerja berjumlah 30 orang sedangkan yang terlambat masuk berjumlah 28 orang dan yang pulang sebelum waktunya berjumlah 24 orang. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai De Green City Hotel. Selain itu juga dalam melaksanakan pekerjaan pegawai sering mengulur-ulur pekerjaan, yang seharusnya pekerjaan itu selesai dalam waktu tertentu tetapi mengulur sampai 1 sampai 3 jam.. Hal ini berdampak pada prestasi kerja pegawai dan perusahaan. Dampak bagi pegawai adalah mendapatkan suasana kerja yang tidak menyenangkan dikarenakan tidak tertib dan teratur sehingga akan memperlambat pekerjaan.

Adapun dampak bagi perusahaan tidak adanya kedisiplinan akan merusak tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga tugas-tugas terbengkalai. Kedisiplinan sangatlah penting dalam mempengaruhi pengembangan diri pegawai karena kedisiplinan digunakan untuk dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja mereka. Tanpa adanya kedisiplinan yang baik, sulit bagi pegawai mendapat prestasi yang baik. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya.

Pelatihan yang efektif dapat meningkatkan prestasi, keterampilan, sikap/moral dan potensi organisasi. Kedisiplinan pegawai dapat tergambar dari jumlah absensi, ketepatan hadir dan pencapaian tugas yang dikerjakan. Prestasi kerja merupakan tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai oleh seseorang, unit, atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan perusahaan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Pelatihan Dan Kedisiplinan Terhadap Prestasi Kerja De Green City Hotel Bandar Lampung”**

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja pegawai?
2. Bagaimana pengaruh kedisiplinan terhadap prestasi kerja pegawai?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan dan kedisiplinan terhadap prestasi kerja pegawai?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ruang Lingkup Subyek

Subyek penelitian ini adalah seluruh pegawai De Green City Hotel Bandar Lampung.

2. Ruang Lingkup Objek

Objek penelitian ini adalah pelatihan, kedisiplinan dan prestasi pegawai De Green City Hotel Bandar Lampung.

3. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilakukan di De Green City Hotel Bandar Lampung. Jl. Letnan Jendral Suprpto No. 19, Palapa, Tj. Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Lampung 35127.

4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2016 sampai dengan bulan Agustus 2017.

5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian dalam penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perilaku Organisasi

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menguji pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja pegawai
2. Menguji pengaruh kedisiplinan terhadap prestasi kerja pegawai
3. Menguji pengaruh pelatihan dan kedisiplinan terhadap prestasi kerja pegawai

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan sarana dan masukan yang bermanfaat mengenai pelatihan dan kedisiplinan di perusahaan sehingga dapat mengurangi terjadinya penyimpangan dan meningkatkan prestasi kerja pegawai.

2. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kemampuan penulis yang diperoleh selama perkuliahan ini, terutama yang berkaitan dengan penelitian ini dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

3. Bagi Institusi

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi perpustakaan program studi manajemen IBI Darmajaya sebagai acuan penelitian yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini tentang tinjauan pustaka tentang landasan teori. Selain itu dalam bab ini juga akan dijabarkan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variable penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrument, uji persyaratan analisis data, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan deskripsi obyek penelitian, metode analisis data, dan pembahasan yang dilakukan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.