

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis perhotelan di Lampung mulai tumbuh seiring dengan pertumbuhan industri pariwisata, Beberapa bangunan menjulang tinggi di Bandar Lampung mulai dibangun dan difungsikan sebagai hotel, dengan tumbuhnya industri tersebut berdampak pada kebutuhan tenaga kerja yang tinggi, tenaga kerja yang memiliki skill yang dapat membawa hotel-hotel tersebut menghadapi persaingan yang semakin lama semakin ketat. Kebutuhan akan sumber daya yang handal menjadikan perusahaan semakin fokus pada proses pengelolaan manusia-manusia di dalamnya, dimulai dari bagaimana perusahaan memperoleh sumber daya manusia yang unggul (rekrutmen), melatih sehingga dapat bekerja sejalan dengan budaya atau visi perusahaan, menjaga kinerja, mengembangkan keterampilan karyawan sesuai dengan kebutuhan pasar sampai dengan menerapkan hukuman sebagai upaya perusahaan untuk penertiban dan menghasilkan kinerja yang baik pada karyawan di dalam perusahaan. Kinerja berkaitan dengan perilaku kearah pencapaian tujuan, atau misi organisasi, atau produk dan jasa yang dihasilkan dari perilaku tersebut, Hughes, Ginnet dan Curphy (2012, p.311)

Kebutuhan akan kinerja yang handal menjadi penting, secara khusus disebabkan karena bagi bisnis hotel yang menawarkan pelayanan kunci kehandalan pelayanannya terletak pada kinerja karyawan hotel yang siap bersaing, sedangkan hari ini persaingan kinerja hotel sangatlah ketat, dirasakan secara umum oleh seluruh hotel di Indonesia, daerah, hotel konvensional, terlebih lagi terhadap hotel yang menerapkan prinsip syariah dalam pengelolaannya, karena jika kinerja sumberdaya manusia hotel syariah tidak bisa bersaing dengan hotel konvensional, tentu konsumen akan

memilih pada hotel yang memiliki kinerja pelayanan atau SDM hotel yang lebih baik.

Dalam pelayanan perhotelan saat ini pengelolaan hotel dengan menggunakan nilai-nilai syariah sudah mulai muncul. Permintaan untuk pelayanan inipun sudah mulai terlihat, dengan karakter masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama muslim menjadi peluang untuk layanan ini, dan untuk menjawab peluang dalam pelayanan perhotelan banyak dipengaruhi oleh kehandalan Sumber daya di dalamnya, menguasai semua pelayanan yang akan ditawarkan dengan bergantung pada kinerja sumber daya hotel tersebut. Kinerja menurut Wilson Bangun (2012, P. 231) menyatakan bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*).

Pada Hotel Syariah itu sendiri untuk menarik atau meningkatkan kunjungan pada hotel hendaklah tidak hanya mengandalkan merek syariah yang menempel pada layanan hotel akan tetapi juga tercermin pada kinerja yang handal, dengan standar kinerja yang telah disampaikan oleh hotel-hotel ternama, dan jika ditambahkan unsur pelayanan syariah maka kinerja yang tercermin pada layanan handal akan tepat pada masyarakat kita yang mayoritas muslim. Untuk menciptakan kinerja yang handal perusahaan membutuhkan manusia yang memiliki kompetensi dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

Melihat pada karakteristik hotel syariah yang dinilai akan berkembang dikemudian hari maka penulis memutuskan hotel syariah sebagai objek penelitian dan Hotel syariah yang penulis pilih adalah G Hotel Syariah yang beralamat di Jalan Urip Sumoharjo No. 182, Way Halim Permai, Sukarame, Gn. Sulah, Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35122. Hotel ini memiliki kapasitas 46 Kamar (Rubby Deluxe, Rubby, Safir & Zamrud), Coffee Shop, Mini Store, Room Service (buka 06:00 sampai 22:00),

Terrace Balkon, Meeting Room Lavender (Lantai 1) kapasitas 50 Orang, Meeting Room Delima (Lantai 3) kapasitas 100 Orang, Function Room Rubby (Lantai 2) kapasitas 400 Orang, Mushola di dalam area Hotel, Wifi di seluruh area publik, Area parkir sangat luas dan keamanan terjaga. Hotel yang didirikan pada 2016 sejak awal langsung menerapkan konsep syariah dalam oprasionalnya. Melihat pada fasilitas yang telah disediakan oleh pihak hotel bisa dikatakan bahwa secara fasilitas G Hotel Syariah akan mampu bersaing dengan hotel konvensional atau syariah yang lainnya, akan tetapi ada hal lain yang dapat dicermati oleh pihak hotel yang berhubungan dengan pengelolaan sumber daya manusianya. Dari hasil observasi dan interview dengan pihak hotel, G Hotel Syariah mengalami beberapa masalah yang berkaitan dengan kinerja sumberdaya manusianya.

Dalam melihat kinerja bagi sumberdaya perusahaan Bangun (2012, P. 233) berpendapat bahwa dapat dilihat melalui Indikator kinerja, yang indikator tersebut antara lain adalah, Jumlah Pekerjaan, Kualitas Pekerjaan, Ketepatan Waktu, Kehadiran, dan Kemampuan Kerjasama. Dengan 5 indikator tersebut perusahaan dapat mengukur apakah kinerja karyawannya sudah memenuhi standar atau belum.

Kinerja karyawan G Hotel Syariah masih lemah jika diukur melalui standar kerja hotel berdasarkan Bangun (2012, P. 233), keterampilan dan kemampuan karyawan didapati bahwa karyawan G Hotel Syariah berdasarkan indikator jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan atau dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Berdasar pengertian tersebut karyawan hotel belum dapat dibebankan dengan kerja yang beragam, yang terjadi adalah karyawan masih mengalami kesulitan menyelesaikan salah satu pekerjaan dengan standar kerja hotel (merapihkan kamar standar hotel), sehingga jika perusahaan menambah beban kerjanya walaupun perusahaan mendesain penyelesaian pekerjaan berdasarkan

kelompok masih belum tentu dapat selesai, dikhawatirkan akan berpengaruh pada kinerjanya.

Berdasarkan indikator kualitas kerja yaitu setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Kondisi yang terjadi di G Hotel Syariah untuk orientasi kualitas kerja adalah hasil kerja dengan standar penyelesaian pekerjaan dengan standar perhotelan, yang terjadi karyawan G Hotel Syariah masih membutuhkan pelatihan standar kerja perhotelan, karena sebagian besar karyawan G Hotel Syariah hanya lulusan sekolah formal (SMA), G Hotel Syariah sedang menghadapi masalah keterbatasan tenaga ahli.

Indikator ketiga yaitu ketepatan waktu dimana Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Kondisi yang terjadi saat karyawan G Hotel Syariah berhadapan dengan perbaikan keterampilan yang dimiliki maka masalah yang lain yang akan dihadapi oleh karyawan G Hotel Syariah adalah seberapa baik menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang distandarkan (tepat waktu) dalam hal ini karyawan masih menemukan masalah dalam penyelesaian pekerjaan secara tepat waktu, kondisi tersebut akan berdampak tidak baik pada aktivitas, checkin tamu dan persiapan makan pagi (*breakfast*).

Berdasarkan indikator ke empat yaitu kehadiran yang diartikan Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Dalam hal ini karena kondisi hotel pada waktu tertentu mengalami sepi pengunjung, menyebabkan para karyawan memiliki kebebasan waktu yang dipergunakan untuk melakukan aktivitas yang tidak berhubungan dengan pekerjaan mereka di G Hotel Syariah, jika sewaktu-waktu ada pengunjung datang dengan jumlah yang besar

(rombongan) maka karyawan yang tidak hadir dilokasi menghambat pelayanan dan nampak kinerja yang tidak baik

Pada masalah yang berdasarkan indikator terakhir kemampuan kerjasama yang berhubungan dengan pada jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antar karyawan sangat dibutuhkan masih terkait dengan masalah pada indikator sebelumnya yaitu kehadiran, aktivitas atau pekerjaan yang terkena dampak buruk saat tidak terpenuhinya kehadiran karyawan di hotel adalah jenis pekerjaan yang harus diselesaikan secara kerjasama. Kehadiran karyawan yang tidak lengkap pada pekerjaan kelompok akan menjadikan pekerjaan tersebut tidak terlaksana, terlaksana dengan hasil yang tidak baik, atau kerjasama tidak berjalan baik dan kinerja pada poin ini menjadi tidak baik

Jika penulis menghubungkan masalah yang terjadi pada G Hotel Syariah dengan indikator kinerja maka dapat disimpulkan kinerja G Hotel Syariah lemah pada penyelesaian berdasarkan jumlah Pekerjaan, Kualitas Pekerjaan, Ketepatan Waktu, Kehadiran, dan Kemampuan Kerjasama.

Masalah yang terjadi pada kinerja karyawan G Hotel Syariah dari sudut pandang sumberdaya manusia berhubungan dengan bagaimana G Hotel Syariah dalam membangun kompetensi karyawannya, dimana kompetensi menurut Menurut Edy Sutrisno (2019, P. 203) kompetensi merupakan suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Karyawan yang memiliki kompetensi diukur berdasarkan beberapa hal yang antara lain adalah memiliki Pengetahuan, Pemahaman, Kemampuan, Nilai, Sikap dan yang terakhir Minat.

Sebagai mana yang telah disampaikan oleh penulis bahwa masalah kinerja yang nampak pada karyawan G Hotel Syariah berhubungan dengan

kompetensi karyawan. Berdasarkan Pengetahuan yang ditandai dengan kesadaran bidang kognitif, contohnya bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan masih menjadi masalah bagi G Hotel Syariah. Pihak G Hotel Syariah sulit mendapatkan karyawan yang memiliki kriteria tersebut, sulit melaksanakan fungsi pembelajaran yang baik saat disiplin ilmu yang didapat semasa di bangku sekolah (SMA) bukanlah ilmu yang sesuai dengan lapangan pekerjaannya, sehingga kemampuan memahami kebutuhan kerja dalam bidangnya menjadi hal tidak mudah.

kompetesi karyawan ditinjau dari sudut pandang Pemahaman yaitu kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki oleh individu. mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja secara efektif dan efisien belum terbangun pada karyawan G Hotel Syariah. Dengan pendidikan formal non-kejuruan (bukan jurusan perhotelan) menjadikan karyawan sulit untuk menguasai pekerjaannya dan memahami karakteristik kerja secara efisien, terlebih lagi masa orientasi kerjanya hanya satu bulan.

Kompetensi karyawan dari sisi Kemampuan di G Hotel Syariah juga mengalami kendala. Dari sisi kemampuan adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Penulis melihat meskipun karyawan dapat melaksanakan tugasnya akan tetapi kemampuan pelaksanaannya masih lemah, mereka harus dilatih terlebih dahulu keterampilan dasar yang berhubungan dengan pekerjaan di hotel.

Untuk menjadi karyawan yang memiliki kompetensi berarti juga bahwa karyawan tersebut memiliki nilai. Nilai diartikan suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Berkaitan dengan penjelasan tersebut maka penciptaan nilai pada G Hotel Syariah sesungguhnya sudah jelas dimana pelayanan yang dihasilkan oleh sumber daya manusia di hotel tersebut hendaknya

mencerminkan nilai-nilai agamis atau syariah. Yang terjadi adalah nilai tersebut tidak dimiliki oleh para karyawan, sebagai contoh belum ada standar perilaku yang mengarahkan pengguna layanan kepada nilai-nilai tertentu yang diyakini.

Penilaian kompetensi pada level ini mengarah pada sikap. Dalam hal ini yang dimaksud dengan sikap adalah secara mudah adalah perasaan senang tidak senang atau suka tidak suka. Sikap ini muncul ketika menghadapi suatu rangsangan yang datang dari luar. Dalam penilaian pada point ini penulis melihat dari kondisi hotel di jam operasional, dimana tidak terlihat karyawan yang sedang melakukan kegiatan pekerjaan pada jam operasional tersebut, walaupun kondisi hotel sedang dalam kondisi tidak penuh pengunjung akan tetapi bisa saja pihak hotel memunculkan kegiatan yang dapat memicu adanya hunian di hotel, karena produktif mencerminkan karyawan senang dalam melakukan pekerjaannya dan bukan sebaliknya (hotel terlihat sepi pada jam operasional).

yang terakhir kompetensi dinilai dari sisi minat, dimana dalam hal ini minat dijelaskan ada kecenderungan karyawan melakukan suatu pekerjaan. Pada penilaian ini sangat terkait dengan poin sebelumnya yaitu kompetensi dinilai melalui sikap. Karyawan yang produktif adalah bagian dari output dari karyawan yang senang dalam pekerjaannya dan cenderung melakukan penyelesaian terhadap pekerjaan-pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya, sedangkan karyawan G Hotel Syariah sedang dalam proses pembangunan karakteristik kearah itu.

Berdasarkan penjelasan diatas, yang berhubungan dengan pembahasan kompetensi, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Kompetensi karyawan G Hotel Syariah masih lemah pada komponen Pengetahuan, Pemahaman, Kemampuan, Nilai, Sikap dan yang terakhir Minat.

Variabel lain yang juga bersinggungan dengan masalah yang sedang dihadapi oleh pihak hotel yaitu penempatan kerja. seseorang diberikan

pekerjaan sesuai dengan kemampuan, kecakapan dan keahliannya, yang diukur melalui pendidikan, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman, Suwatno (2003) dikutip dari Elbadiansyah (2019, P. 89). Dalam hal ini penempatan kerja memiliki kriteria untuk mencapai kinerja baik bagi perusahaan perusahaan yang kriteria tersebut yaitu penempatan kerja yang didasari oleh kesesuaian pendidikan dengan pekerjaan, memiliki pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan yang pernah didapat sebelum atau sesudah di dalam perusahaan berkaitan dengan pekerjaannya, memiliki keterampilan seperti keterampilan mental, keterampilan fisik dan keterampilan sosial sesuai dengan area kerjanya, dan kualifikasi terakhir adalah berdasarkan pengalaman, yaitu lama bekerja ditempat sebelumnya dan masih berhubungan dengan karakteristik pekerjaan yang akan ditempatinya.

Melihat pada proses yang telah disampaikan di atas, standar melakukan penempatan kerja bagi karyawan untuk membangun kinerja yang baik bagi perusahaan, pada G Hotel Syariah belum melakukan penempatan berdasarkan kriteria tersebut, dengan usia hotel yang relatif belum lama dan level manajemen yang masih terus berbenah, proses penempatan masih menggunakan proses dengan tahapan yang singkat dan sederhana, dimana pihak manajemen G Hotel Syariah mengatakan “proses pelatihan secara khusus belum terjadi, sebelum karyawan ditempatkan dalam areal kerjanya karyawan diberikan waktu seminggu untuk beradaptasi dengan melihat apa yang biasa dilakukan dalam fungsi kerjanya masing-masing, jika calon karyawan berhasil beradaptasi pada proses tersebut, maka karyawan tersebut dapat menempati areal kerja tersebut sebagai karyawan perusahaan.

Berdasarkan keterangan tersebut artinya penempatan kerja di G Hotel Syariah masih belum menggunakan kriteria yang telah penulis sampaikan di atas sebagai bagian dari aktivitas pengelolaan sumberdaya manusia di perusahaan menuju kinerja yang baik.

Berdasarkan pada fenomena yang terjadi pada industri perhotelan yang telah penulis bahas di atas, dan masalah yang nampak dalam proses observasi dan interview yang telah dilakukan oleh penulis. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMPETENSI DAN PENEMPATAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI G HOTEL SYARIAH”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diketahui permasalahan yang terjadi pada G Hotel Syariah Bandar Lampung adalah :

1. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di G Hotel Syariah Bandar Lampung?
2. Apakah Penempatan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di G Hotel Syariah Bandar Lampung?
3. Apakah Kompetensi dan Penempatan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di G Hotel Syariah Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian di atas maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah:

1. Ruang Lingkup Subjek
Ruang lingkup subjek penelitian ini para karyawan G Hotel Syariah Bandar Lampung.
2. Ruang Lingkup Objek
Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Kompetensi, Penempatan Kerja dan Kinerja pada G Hotel Syariah Bandar Lampung
3. Ruang Lingkup tempat
Tempat atau lokasi penelitian ini yaitu G Hotel Syariah Bandar Lampung yang beralamat di Jalan Urip Sumoharjo No. 182 Gunung Suah, Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35136.
4. Ruang Lingkup Waktu
Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2019 s.d. bulan Maret 2020.

5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Ilmu Manajemen Sumberdaya Manusia (SDM) terutama berkaitan dengan Kompetensi, Penempatan Kerja dan Kinerja Karyawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan di G Hotel Syariah Bandar Lampung?
2. Untuk mengetahui pengaruh Penempatan Karyawan terhadap kinerja karyawan di G Hotel Syariah Bandar Lampung?
3. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi dan Penempatan Karyawan terhadap kinerja karyawan di G Hotel Syariah Bandar Lampung?

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian dimaksudkan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya yang berkaitan dengan Kompetensi, Penempatan Kerja dan Kinerja karyawan dalam layanan perhotelan, khususnya pengelolaan sumberdaya manusia di hotel.

2. Manfaat Bagi Institusi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian dalam bidang manajemen sumberdaya manusia, sebagai referensi bagi para pembaca dan peneliti yang akan melakukan penelitian dengan ruang lingkup pembahasan yang sama.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini memberikan informasi tentang pentingnya peran strategi pengelolaan sumberdaya manusia di perusahaan khususnya dalam menerapkan nilai atau prinsip Kompetensi, Penempatan Kerja dan Kinerja karyawan sebagai strategi bersaing dalam dunia layanan perhotelan.

1.6 Sistematis Penulisan

Skripsi ini akan disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang menjadi dasar pembahasan masalah.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode pengumpulan data, prosedur penelitian dan metode analisis yang digunakan sebagai pendekatan penyelesaian permasalahan yang terjadi.

BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang pembahasan dan analisis dari hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN