

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Orientasi perusahaan adalah sebagai suatu sistem, berarti organisasi perusahaan berkaitan erat dengan lingkungan eksternal maupun lingkungan internal perusahaan. Lingkungan tersebut yaitu yang mempengaruhi jalannya organisasi yang sifatnya dinamis. Melihat tujuan dari organisasi yaitu, organisasi perusahaan harus dapat hidup dan berkembang, harus memiliki kepiawaian dalam memenuhi tuntutan lingkungan terutama tuntutan lingkungan yang selalu berubah. Pada era globalisasi sekarang kepiawaian organisasi dapat diukur langsung lewat kinerja karyawan, karena kinerja karyawan secara individu akan secara otomatis akan mendukung kinerja perusahaan secara keseluruhan. Faktor tenaga kerja tidak dapat diabaikan dan bahkan merupakan faktor kunci bagi keberhasilan dan kegagalan perusahaan. Hasibuan (2002:34) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Berdasarkan pendapat McClelland, bahwa pegawai akan mampu mencapai kinerja maksimal jika karyawan memiliki motif prestasi tinggi. Motif berprestasi yang diperlukan karyawan harus di timbulkan dari dalam diri sendiri dan dari lingkungan kerja, karena motif berprestasi ini akan dapat menimbulkan kekuatan diri dan

meningkatkan kinerja karyawan, hal ini dapat terjadi jika manajemen juga memperhatikan dan mendukung karyawan.

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai seseorang). Kinerja menurut Mangkunegara (2005:67), adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Bagi industri jasa yaitu industri perhotelan, layanan yang prima merupakan salah satu strategi dalam memberikan kepuasan pada pelanggan di tengah lingkungan yang selalu berubah, karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam persaingan bisnis, untuk itu pada industri perhotelan harus memiliki karyawan yang kinerjanya maksimal dalam melayani pelanggan, namun pada kenyataannya tidak semua hotel memiliki karyawan yang berkinerja tinggi karena masih terdapat beberapa hotel yang memiliki karyawan berkinerja rendah, hal itu terlihat dari masih seringnya konsumen mendapati karyawan hotel yang kurang cepat tanggap akan kebutuhan konsumen, kurang ramahnya karyawan hotel ketika menyambut konsumen. Bahkan masih terdapatnya keluhan konsumen karena kehilangan barang pribadi mereka saat meninggalkan kamar.

Berdasarkan pengalaman penulis sendiri ketika mendatangi beberapa hotel di Bandung dan masih menemukan karyawan yang kurang cepat tanggap dan kurang ramah dalam menyambut tamu, kurang tepatnya dalam memberikan informasi yang di butuhkan konsumen, dan masih terlihatnya karyawan yang memiliki kurang waktu

istirahat karena masih mengandalkan sistem kerja lembur, baik pada hari kerja maupun pada hari istirahat dan libur resmi, sehingga karyawan mempunyai waktu istirahat yang kurang dan badan lemah, hal ini memperlihatkan bahwa kinerja karyawan dari beberapa hotel di kodya Bandung masih rendah atau belum stabil.

Bahkan baru-baru ini kita juga pernah mendengar berita mengenai mogok kerja yang di lakukan oleh karyawan salah satu hotel di kodya Bandung, dikarenakan karyawan belum mendapatkan tanggapan yang memuaskan dari pihak manajemen, dan sebelum melakukan pemogokan masal karyawan juga melakukan pembolosan kerja yang menyebabkan tingkat absensi karyawan tinggi sehingga masalah-masalah dan kekurangan-kekurangan yang dapat menghambat proses bekerja menyebabkan kinerja karyawan rendah.

Rendahnya kinerja karyawan pada beberapa hotel di kodya Bandung itu di sebabkan karena kurangnya pengembangan karyawan yang dilakukan oleh pihak manajemen, atau mungkin belum dilakukannya program pengembangan pada karyawan baru atau karyawan lama.

Munculnya pendapat yang mengemukakan bahwa perusahaan yang berkinerja tinggi mendapatkan hasil tersebut dari karyawan yang mengikuti dan memahami program pengembangan karyawan, hal ini berarti memberikan pengertian bahwa jika dalam suatu perusahaan memiliki peningkatan kinerja berarti mereka telah melakukan pengembangan karyawan dan sebaliknya jika dalam suatu perusahaan memiliki kinerja yang rendah maka mereka belum melakukan pengembangan pada karyawan. (<http://www.portalhr.com/majalah/edisi sebelumnya/strategi/1id175.html/>).

Teori pengembangan menurut Hasibuan (2003:69), adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan. Pengembangan karyawan dirancang untuk membantu individu, kelompok dan organisasi secara keseluruhan agar menjadi efektif. Program ini diperlukan karena orang, pekerjaan dan organisasi selalu berubah, dimana perubahan ini disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal perusahaan, sehingga menyebabkan kesenjangan antara kemampuan pekerja dan tuntutan pekerjaan yang berkembang, maka ini berarti diperlukannya peningkatan pengetahuan dan keterampilan pekerja melalui pengembangan karyawan.

Pengembangan karyawan dirasakan semakin penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan yang sejenis, sehingga setiap anggota perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitas pekerjaannya baik, maka daya saing perusahaan semakin besar.

Penulis juga pernah mensurvey beberapa hotel di kodya Bandung, dan mendapati beberapa dari hotel itu sedang melakukan program pelatihan dan pengembangan kepada karyawan mereka. Menurut Notoatmodjo (2003:2-4), dengan adanya pengembangan ini diharapkan kinerja karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik, karena *technical skill*, *human skill*, dan *managerial skill* karyawan yang semakin baik.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul” Pengaruh pengembangan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Panghegar di kodya Bandung”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis merumuskan masalah untuk penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan pengembangan karyawan pada Hotel Panghegar di kodya Bandung.
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan pada Hotel Panghegar di kodya Bandung.
3. Sejauh mana pengaruh pengembangan karyawan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Panghegar di kodya Bandung.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih dalam dari bidang Sumber Daya Manusia, khususnya pengaruh pengembangan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Panghegar di kodya Bandung. Selain itu maksud dari penelitian ini, diharapkan dapat membantu penulis dalam memperoleh data-data yang digunakan untuk menyusun tugas akhir Manajemen Sumber Daya Manusia.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengembangan karyawan pada Hotel Panghegar di kodya Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan pada Hotel Panghegar di kodya Bandung.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pengembangan karyawan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Panghegar di kodya Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan melakukan penelitian ini, penulis mengharapkan agar hasil penelitian ini dapat berguna bagi :

1. Bagi Penulis sendiri
  - a. Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam penerapan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai bagaimana “Pengaruh pengembangan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Panghegar di kodya Bandung”.
  - b. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka hasilnya diharapkan dapat memberikan informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Pengaruh pengembangan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Panghegar di Kodya Bandung”.

2. Bagi perusahaan / Praktisi bisnis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan yang positif dan pertimbangan untuk lebih meningkatkan lagi hal-hal positif dalam perusahaan, terutama mengenai “Pengaruh pengembangan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Panghegar di kodya Bandung”.