

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia dikatakan sebagai salah satu modal paling penting dalam suatu organisasi dikarenakan keberadaannya yang akan selalu dibutuhkan bagi setiap organisasi dalam memproses produksi barang ataupun jasa. Selain itu setiap organisasi juga perlu melakukannya pengelolaan terhadap sumber daya manusia yang dimilikinya demi tercapainya tujuan organisasi dimana pengelolaan tersebut mencakup penyediaan tenaga kerja yang bermutu, mempertahankan kualitas kerja setiap individu, serta mampu mengendalikan biaya kerja (Robbins & Judge, 2008).

Memasuki era globalisasi saat ini dimana berkembangnya teknologi, pasar global, serta banyak faktor lainnya menuntut agar organisasi menjadi lebih ramping, mampu mengendalikan biaya menjadi lebih hemat, melakukan pendekatan lebih terhadap pelanggan agar menjadi lebih efisien (Ahearne, *et al.*, 2005:945). Untuk menghadapi tantangan lingkungan global saat ini dan untuk tetap kompetitif berada di pasar global, organisasi perlu melihat dari luar lingkup manajemen dan pembatasan penerapan manajemen partisipatif (Applebaum, *et al.*, 1999:233). Caranya adalah dengan menyediakan sumber daya manusia berkompeten yang memiliki keterampilan serta kemampuan yang tidak dimiliki oleh pesaing bisnis (Indradevi, 2011:20).

Karyawan merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam suatu organisasi maupun perusahaan. Agar karyawan tersebut mampu

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh manajemen, maka perlu diberlakukannya pengelolaan karyawan secara baik dengan harapan dapat meningkatkan kinerja kerjanya dan karyawan merasakan kepuasan ketika melaksanakan tugas di tempatnya bekerja serta memberikan *feedback* yang berarti bagi perusahaan dalam mewujudkan tujuan perusahaan (Hasibuan, 2014;9).

Tujuan inti dari setiap organisasi adalah untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan yang hanya dapat dicapai melalui kinerja karyawan yang efisien (Tahir *et al.*, 2014). Oleh karena itu, penilaian kinerja muncul sebagai alat manajemen untuk mengarahkan dan memperbaiki kekhawatiran yang dimiliki oleh setiap organisasi mengenai kinerja (Sharif, 2002). Kinerja sendiri merupakan pencapaian sesuatu atau bekerja secara efisien dan efektif (Tahir *et al.*, 2014). Untuk meningkatkan kinerja organisasi, mencapai hasil yang diinginkan dan mendapatkan keunggulan kompetitif di atas para pesaingnya tidak akan mungkin terjadi tanpa kinerja karyawan yang efisien dan efektif (Mwita, 2000).

Menghadapi persaingan bisnis yang kompetitif saat ini, kinerja karyawan percayai sebagai salah satu faktor utama tidak hanya demi mencapai tujuan organisasi semata tetapi juga dalam mempertahankan keunggulan kompetitif atas perusahaan lain. Untuk meningkatkan kinerja pekerjaan seorang karyawan, sebuah organisasi diharapkan untuk mampu mendorong sikap kerja karyawannya menjadi lebih positif seperti lebih siap membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah, bekerja sama dengan rekan kerja, berusaha mencegah insiden yang tidak terduga dan mempertahankan standar kualitas organisasi untuk memastikan kepuasan pelanggan akan layanan yang diberikan (Yilmaz, 2015).

Dalam industri perhotelan, terutama karyawan yang bekerja sebagian besar waktunya berhadapan langsung dengan para pelanggan tentunya akan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang para karyawan berikan (Hartline & Ferrell, 1996). Peran karyawan pada dasarnya sebagai faktor utama untuk mencapai tujuan perusahaan di bidang industri perhotelan. Oleh karena itu diperlukannya pengelolaan karyawan bagi setiap organisasi maupun perusahaan dalam rangka menciptakan karyawan dengan kinerja yang lebih baik terutama dalam industri perhotelan dimana tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi saja, tetapi pengaruh karyawan juga sebagai peran penting untuk mencapai keunggulan kompetitif (Pragiwani, *et. al*, 2018).

Upaya untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan menjadi lebih baik di dalam industri perhotelan adalah dengan cara melakukan hal-hal yang dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut, contohnya adalah dengan memberikan pemberdayaan (*empowerment*) kepada karyawan. Saat ini perlakuan pemberdayaan karyawan lebih cocok digunakan terhadap lingkungan bisnis yang memiliki daya saing cukup tinggi serta memiliki tipe struktur organisasi yang desentralisasi dimana penyerahan kekuasaan tidak bergantung pada satu bagian saja salah satunya yaitu industri perhotelan (Meyerson & Dewettinck, 2012). Pemberdayaan karyawan sendiri mengacu sebagai bentuk pengalihan wewenang atau kekuasaan (*power*) dari tingkatan paling tinggi dalam suatu organisasi terhadap tingkatan yang lebih rendah dalam bentuk tanggung jawab untuk pengambilan keputusan. Pemberdayaan karyawan sendiri telah diperkenalkan di sejumlah organisasi untuk meningkatkan produktivitas karyawan, meningkatkan

kepuasan pelanggan serta meningkatkan keunggulan kompetitif suatu organisasi (Carless, 2004:405). Dengan demikian, dapat dikatakan pemberdayaan karyawan diakui sebagai teknik manajemen yang dapat diterapkan secara universal di semua organisasi dalam menghadapi era globalisasi terutama bagi industri yang memiliki lingkungan kompetitif seperti industri perhotelan (Hamed, 2010:65).

Penelitian sebelumnya banyak yang menekankan pentingnya melakukan *employee empowerment* terhadap kinerja karyawan *employee performance*. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Degago (2014) terhadap karyawan perusahaan swasta sektor kecil dan menengah menjelaskan bahwa *employee empowerment* mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Meyerson (2012) terhadap karyawan yang bekerja di perusahaan telekomunikasi menjelaskan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara karyawan yang telah diberdayakan dan yang belum diberdayakan ketika bekerja. Lalu penelitian yang telah dilakukan oleh Pragiwani, *et., al* (2018) terkait pengaruh antara pemberdayaan karyawan (*employee empowerment*) dan pengetahuan manajemen (*knowledge management*) terhadap kinerja karyawan (*employee performance*) yang bekerja di sektor pariwisata dimana pemberdayaan secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan yang bekerja di sektor pariwisata dimana hasilnya menyatakan bahwa karyawan merasa puas dengan pekerjaannya ketika diberikan kebebasan oleh atasan mereka dalam melaksanakan pekerjaannya masing-masing. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Tetik (2016) terhadap profesi *tour guide* yang hasilnya pemberdayaan karyawan (*employee empowerment*) mempengaruhi kinerja kerja (*job performance*) seseorang dengan profesi *tour guide* ketika

melakukan pekerjaannya saat berinteraksi langsung dengan pelanggan. Berdasarkan uraian masalah dan penjabaran hasil dari penelitian terdahulu, maka penulis tertarik meneliti apakah terdapat pengaruh pemberdayaan (*employee empowerment*) terhadap kinerja karyawan (*employee performance*) terhadap karyawan yang bekerja di industri perhotelan dengan penelitian yang berjudul “PENGARUH *EMPLOYEE EMPOWERMENT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DI INDUSTRI PERHOTELAN”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut: Apakah pemberdayaan karyawan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, tujuan penelitian yang ingin diteliti adalah: Melakukan pengujian dan analisis apakah pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap hasil dari penelitian bisa bermanfaat bagi pihak-pihak berikut:

### 1. Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna serta dapat menambah wawasan terkait upaya meningkatkan kinerja kerja seorang karyawan

2. Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pelaku bisnis di industri perhotelan terutama bagi pihak manajer hotel sebagai referensi untuk mempertimbangkan keputusan memberdayakan karyawan hotel khususnya bagi karyawan yang bertugas tatap muka langsung dengan konsumen.

