

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan asset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subjek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Agar perusahaan tetap eksis maka harus berani menghadapi tantangan dan implikasinya yaitu menghadapi dan tanggap terhadap perubahan. Perusahaan juga terus dituntut untuk berkembang dengan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki. Sumber daya yang dimiliki perusahaan yang meliputi finansial, fisik, maupun teknologi tidak akan berjalan dengan maksimal apabila tidak ditunjang oleh sumber daya manusia yang kompeten. Namun sumber daya manusia juga tidak terlepas dari berbagai masalah. Alasan mengapa sumber daya manusia dibutuhkan oleh organisasi, sebab sumber daya manusia selain berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi berperan juga dalam proses pengambilan keputusan. Pegawai yang mampu melakukan pekerjaan tertentu mungkin akan lebih tepat dan baik jika dia ditempatkan pada bidang tertentu disesuaikan dengan kemampuan dan keahlian akan membawasuatu organisasi atau instansi kepada hasil kinerja yang maksimal dan mngurangi kesalahan-kesalahan dalam tugas atau pekerjaan (Putra, 2010).

Suatu perusahaan beroperasi dengan memadukan antara sumber daya yang ada untuk menghasilkan produksi yang dapat dipasarkan dan dapat diterima oleh konsumen. Sumber daya tersebut dapat dikelola dengan baik maka akan dapat mempermudah perusahaan tersebut dalam mencapai tujuannya. Selain itu, sumber daya manusia merupakan elemen yang paling strategic dalam organisasi, harus diakui dan diterima oleh manajemen. Peningkatan produktivitas hanya dapat dilakukan oleh manusia (Siagian, 2008). Oleh karena itu, perlu kiranya ada sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu menciptakan berbagai ide kreatif agar dapat mengalokasikan sumber-sumber daya yang dimiliki perusahaan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.

Masalah yang ada dalam manajemen sumber daya manusia, merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi adalah masalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan dianggap penting bagi perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja itu sendiri. Menurut Aritonang (2005) mengatakan disiplin kerja karyawan bagian dari faktor kinerja. Disiplin kerja harus dimiliki setiap karyawan dan harus dibudayakan di kalangan karyawan agar bisa mendukung tercapainya tujuan organisasi karena merupakan wujud dari kepatuhan terhadap aturan kerja dan juga sebagai tanggung jawab diri terhadap aturan kerja dan juga sebagai tanggung jawab diri terhadap perusahaan, pelaksanaan disiplin dengan dilandasi kesadaran akan terciptanya suatu kondisi yang harmonis antara keinginan dan kenyataan.

Menurut Sutrisno (2013) disiplin sebagai keadaan ideal dalam mendukung optimalisasi kerja. Salah satu syarat agar disiplin dapat ditumbuhkan dalam lingkungan kerja ialah, adanya pembagian kerja yang tuntas sampai kepada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan, dan kepada siapa mempertanggung jawabkan hasil pekerjaan itu. Dapat disimpulkan disiplin kerja sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya.

Selain disiplin kerja merupakan faktor kinerja karyawan, kemampuan kerja juga merupakan salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja (Sumarsono, 2012). Adanya kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja. (Robbins, 2013) mengungkapkan bahwa kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja seorang karyawan melalui kesesuaian kemampuan pekerjaan.

Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan SDM karyawan harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan (Siagian, 2011). Dengan kemampuan kerja yang memadai diharapkan memberikan implikasi terhadap peningkatan kinerja karyawan sehingga mendukung pelaksanaan tugas secara efektif, efisien, dan profesional. Program pelatihan yang intensif perlu dilaksanakan oleh perusahaan agar memiliki sumber daya manusia yang memiliki kinerja optimal. Adanya kegiatan pelatihan, karyawan memiliki kesempatan untuk menyerap pengetahuan atau nilai-nilai baru, sehingga dengan pengetahuan baru tersebut para karyawan dapat meningkatkan profesinya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya (Rivai, 2012)

Upaya merealisasikan tujuan perusahaan, selain disiplin kerja dan pelatihan kerja sebagai faktor peningkatan kinerja karyawan, kompensasi juga merupakan faktor peningkatan kinerja karyawan, dimana salah satunya adalah insentif, hal ini bertujuan sebagai ikatan kerja sama, motivasi dalam bekerja serta stabilitas karyawan (Siagian, 2011). Insentif merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena prestasi melebihi standar yang ditentukan (Pangabean, 2010). Para karyawan akan lebih termotivasi untuk melakukan tanggung jawab atas pekerjaan mereka apabila perusahaan mengerti dan memperhatikan betul akan kebutuhan para karyawan yang pada dasarnya adalah mereka bekerja untuk mendapatkan uang salah satunya adalah insentif. Untuk menjamin tercapainya keselarasan tujuan, pimpinan organisasi bisa memberikan perhatian dengan memberikan insentif kepada karyawannya, karena hal ini merupakan bagian dari hubungan timbal balik antara organisasi dengan sumber daya manusia. Oleh karena itu, salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kapasitas kinerja karyawan adalah dengan menghubungkan kompensasi dengan perkembangan karyawan. Jika program kompensasi dirasakan adil dan kompetitif oleh karyawan, maka perusahaan akan lebih mudah untuk menarik karyawan yang

potensial, mempertahankannya dan memotivasi karyawan agar lebih meningkatkan kinerja, sehingga produktivitas meningkat dan perusahaan mampu menghasilkan produk dengan harga yang kompetitif (Sedarmayanti, 2010). Pada akhirnya, perusahaan bukan hanya unggul dalam persaingan, namun juga mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya, bahkan mampu meningkatkan profitabilitas dan mengembangkan usahanya.

Pada umumnya, kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang didalam melaksanakan suatu pekerjaan, menurut (Sutrisno, 2010) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika perusahaan. Kinerja juga merupakan hasil kerja yang mampu diperoleh pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara nyata baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Baik buruk hasil kerja karyawan dapat dilihat dari standar kinerja yang telah ditetapkan perusahaan. Jika karyawan memberikan hasil kerja sesuai standar kinerja yang telah ditetapkan, maka kinerja karyawan dapat dikatakan tergolong baik (Sedarmayanti, 2010).

Persaingan bisnis dibidang jasa semakin ketat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai industri baru yang bergerak dibidang jasa. Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa produksi dan konsumsi berjalan secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberian jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut, misalnya bank, jasa angkut, hingga jasa medis. Industri jasa tergantung sejauh mana perusahaan dapat mengelola agar industri dijamin modern ini, semakin membutuhkan sumber daya manusia dalam memajukan perusahaan (Sutrisno, 2011).

Industri jasa telah berkembang diberbagai bidang, misalnya perhotelan, pendidikan, hingga keuangan. Seiring berkembangnya dunia bisnis terlihat beberapa perusahaan yang telah memiliki banyak pengunjung, seperti halnya dalam bidang

perhotelan yang kini semakin banyak hotel berbintang bermunculan. Untuk menertibkan perhotelan di Indonesia, pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan pada Surat Keputusan Memparpostel Nomor KM 94/HK 103 MPPT 1978 tentang peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. SK tersebut menyebutkan bahwa Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil, sebagaimana telah diketahui hampir di setiap kota terdapat hotel yang memberikan jasa penginapan berikut servis lainnya bagi orang yang membutuhkannya (Rizki, 2014).

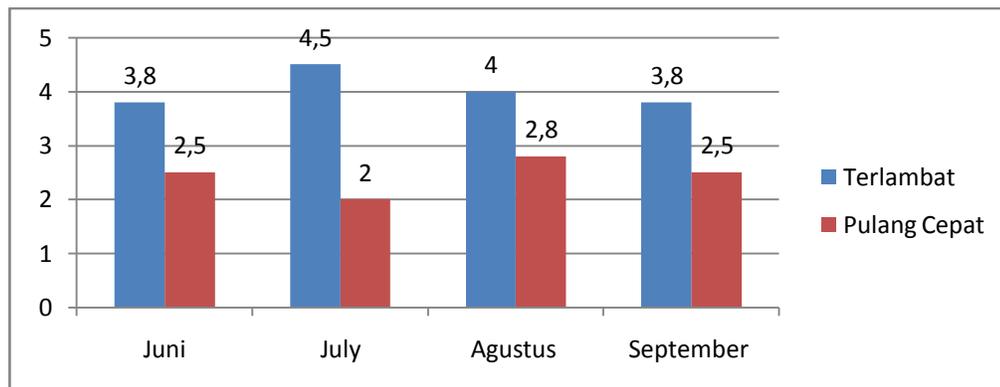
Hotel yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa harus melakukan berbagai inovasi untuk mengembangkan perusahaan dengan meningkatkan fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan para tamu. Fasilitas pada hotel yang baik harus di seimbangkan dengan pelayanan yang baik pula, sehingga kepuasan *customer* dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi *customer* untuk terus menggunakan jasa hotel ini. Kepuasan para tamu atau *customer* tersebut merupakan tujuan perusahaan sehingga dapat bertahan dalam persaingan bisnisnya (Sugiarto, 2011).

Kabupaten Jember merupakan daya tarik yang besar bagi wisatawan, baik domestik maupun manca Negara karena di kabupaten Jember banyak terdapat tempat pariwisata seperti pantai Tanjung Papuma dengan hamparan pasir putih, pantai Watu Ulo, wisata Rembangan dan tempat lainnya. Apalagi pada even Bulan Berkunjung Jember (BBJ) yang biasanya diadakan bulan Agustus oleh Pemkab Kabupaten Jember dengan puncak *Jember Fashion Carnafal* (JFC), selain kaya akan tempat wisata, Kota Jember juga dikenal kota bisnis. Hal ini bisa dilihat sebagai indikator perekonomian seperti banyaknya tempat-tempat usaha salah satunya adalah Hotel, dimana dapat dimanfaatkan untuk para tamu menginap dalam acara menikmati berbagai tempat wisata serta even yang diadakan di Jember .

Bintang Mulia Hotel & Resto merupakan salah satu hotel berbintang 3 yang ada di kabupaten Jember, Hotel ini mempunyai lokasi yang strategis, berada di kawasan elit dengan suasana yang tenang, *comfortable* jauh dari kebisingan serta tidak jauh dari sarana olah raga (GOR) tepatnya di Jalan Nusantara no 18 Jember. Bintang Mulia Hotel & Resto mudah sekali diakses karena tidak jauh dari kota maupun pusat perbelanjaan dan perkantoran serta akses keluar masuk hotel ke jalan protokol sangat mudah sekali. Bintang Mulia Hotel & Resto ini tidak hanya menyediakan jasa penginapan ataupun restoran saja, namun hotel ini juga menyediakan tempat bagi masyarakat umum yang ingin melakukan kegiatan formal maupun non formal seperti pelatihan kerja, rapat kerja, maupun hanya berkumpul bersama keluarga.

Bintang Mulia Hotel & Resto Jember merupakan salah satu perusahaan bergerak dalam bidang jasa. Sebagai salah satu perusahaan yang berorientasi pada keuntungan dan merupakan perusahaan yang bergerak di sektor jasa, karyawan dituntut untuk selalu bekerja dengan cepat, efektif, dan efisien serta mengutamakan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Untuk itu, tuntutan akan kinerja yang tinggi terhadap karyawannya dalam bekerja sangat dibutuhkan untuk mencapai target perusahaan. Berdasarkan observasi awal yang disampaikan oleh General Manager, masih ada penyimpangan yang dilakukan karyawan di lingkungan hotel. Beberapa penyimpangan yang dilakukan karyawan diantaranya tidak mematuhi peraturan yang ada, seperti karyawan datang terlambat dan pulang cepat. Berikut rekapitulasi laporan kehadiran karyawan Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.

Gambar 1.1 Rekapitulasi Laporan Kehadiran Karyawan Bintang Mulia Hotel & Resto Jember



Sumber : Hotel Bintang Mulia & Resto Jember (2016)

Peningkatan pelayanan teknis pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember dilakukan dengan menyelenggarakan program pelatihan kerja. Menurut Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberikan, memperoleh serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja sesuai dengan jenjang dan kualifikasi atau pekerjaan.

Pelatihan kerja Bintang Mulia Hotel & Resto Jember diberikan kepada karyawan baru maupun karyawan lama. Berdasarkan informasi dari salah satu karyawan, menurut mereka pelatihan yang diterapkan di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember ini masih kurang. Maka dari itu, pimpinan selaku pemegang control memberikan pertimbangan bagi Bintang Mulia Hotel & Resto Jember ini untuk mengadakan pelatihan yang tepat sesuai karakteristik karyawan, kebutuhan karyawan, dan keinginan karyawan agar dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Mengingat karyawan yang berasal dari latar belakang yang berbeda, maka program pelatihan bagi karyawan baru dirasakan sangat penting karena karyawan baru sering tidak tahu pasti peran dan tanggung jawab mereka, bagi karyawan lama program pelatihan berguna untuk mempermudah

melaksanakan pekerjaan mereka saat ini, keuntungan program ini juga dapat diperoleh sepanjang kariernya. Harapan ini terlaksananya program pendidikan dan pelatihan kerja tersebut adalah dapat meningkatkan kinerja para karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Adanya bentuk-bentuk pelatihan kerja yang diberikan kepada karyawan Bintang Mulia Hotel & Resto Jember adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2 Bentuk Pelatihan Kerja Para Karyawan Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.

No	Jabatan Karyawan	Bentuk Pelatihan Kerja
1.	<i>Accounting</i>	- Tata cara menjurnal, membuat laporan keuangan, menganalisa, membuat perusahaan bisa lebih produktif, “memberdayakan” semua sources perusahaan hingga maksimal, meningkatkan value added, mengefisienkan operasional hotel.
2.	<i>Front office</i>	- Tata cara penyambutan tamu dengan baik - Tata cara membersihkan berbagai tempat seperti di koridor, ruang makan, tempat parkir dll.
3.	<i>F&B Service</i>	- Tata cara melayani kebutuhan makan dan minum bagi para tamu secara profesional. - Tata cara menangani segala macam kegiatan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke hotel.
4.	<i>Security</i>	- Tata cara menjaga keamanan hotel.

-
- | | |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. <i>House Keeping</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Tata cara mengontrol inventaris, kondisi kebersihan dan kelengkapan setiap kamar di flornya masing-masing. - Tata cara membersihkan, mangganti, dan melengkapi <i>bedroom, bathroom, dan furniture</i> dan kelengkapan kamar lainnya. |
| 6. <i>Kitchen</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Tata cara membersihkan furniture, lantai, karpet, kaca-kaca, pintu, astray disetiap meja dan standing astray yang ada di public area. |
| 7. <i>Enggenering</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Tata cara mengelola dapur dengan baik, baik dalam hal memasak hidangan maupun tata cara membersihkan dapur. - Tata cara menggunakan peralatan hotel - Tata cara menghadapi komplain tamu berkaitan dengan peralatan hotel. |
-

Sumber : Hotel Bintang Mulia & Resto Jember (2016)

Pada observasi awal peneliti mendapatkan informasi dari General Manager bahwa kinerja karyawan Bintang Mulia Hotel & Resto Jember sudah cukup baik karena karyawan sudah melaksanakan pekerjaan sesuai tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan sehingga *customer* merasa puas menginap di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember. Berikut data jumlah tamu yang menginap di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember periode 2012-2015.

Tabel 1.3 Data jumlah tamu yang menginap di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember tahun 2012-2015.

Tahun	Jumlah tamu yang menginap
2012	14.234
2013	15.068
2014	15.987
2015	16.994

Sumber: Bintang Mulia Hotel & Resto Jember(2016)

Berdasarkan table 1.3 diatas menunjukkan bahwa jumlah tamu yang menginap di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember pada periode 2012-2015 selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah penginap setiap tahunnya menunjukkan bahwa kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap *costumer* Bintang Mulia Hotel & Resto Jember sudah cukup baik meskipun jumlah peningkatan tamu yang menginap setiap tahunnya tidak begitu besar, sehingga perusahaan dituntut melakukan beberapa upaya untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan dengan menerapkan tingkat kedisiplinan yang tinggi terhadap karyawan, serta memberikan pelatihan kepada karyawan agar karyawan Bintang Mulia Hotel & Resto Jember mendapatkan pengetahuan dan mengetahui tugas dan tanggung jawabnya, sehingga tujuan perusahaan bisa tercapai. Latar belakang tersebut menjadi alasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini akan menguji pengaruh disiplin kerja dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, kinerja karyawan

akan meningkat apabila didukung oleh disiplin yang baik, pelatihan kerja dan insentif yang baik pula. Sehingga dapat disimpulkan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember?
2. Apakah pelatihan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember?
3. Apakah insentif berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember?
4. Apakah disiplin kerja, pelatihan kerja dan insentif berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.
2. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.
3. Untuk menganalisis pengaruh insentif secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.
4. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja, pelatihan kerja dan insentif secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam upaya pengoptimalkan profit dan keputusan yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia.

2. Bagi Penulis

Untuk mengadakan perbandingan sejauh mana teori-teori yang telah didapat selama di perkuliahan bisa diaplikasikan untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi oleh perusahaan mengenai Sumber Daya Manusia.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kalangan akademis sebagai pemberi informasi dan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan.