

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen merupakan proses pendayagunaan seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses yang dimaksud ini melibatkan organisasi, arahan, koordinasi dan evaluasi orang – orang guna mencapai tujuan yang di tetapkan. Manajemen SDM secara umum merupakan pengelolaan SDM sebagai sumber daya atau asset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik (Simamora, 2012:11).

SDM (Sumber Daya Manusia) memiliki peranan di era global saat ini, salah satu upaya yang harus dicapai oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas SDM. Dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia diharapkan karyawan dapat bekerja secara produktif dan profesional sehingga kinerja yang dicapainya diharapkan akan lebih memuaskan sesuai standar kerja yang dipersyaratkan Tulus (2011:8). Untuk mewujudkan hal tersebut setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk mendukung terciptanya kinerja yang tinggi dari karyawan. Menurut Rivai (2015:21) memberikan pengertian bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan di sepakati bersama.

Menurut Rivai (2015:87), pelatihan secara singkat didefinisikan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja saat ini dan kinerja dimasa mendatang. Pelatihan ini merupakan usaha-usaha yang sistematis untuk mengumpulkan informasi pada permasalahan kinerja dalam organisasi dan untuk mengoreksi kekurangan-kekurangan kinerja berkenaan dengan ketidakcocokan antara perilaku aktual dengan perilaku yang diharapkan.

Lingkungan kerja menurut Wursanto (2009:269) adalah segala sesuatu yang menyangkut dari segi fisik dan segi psikis yang secara tidak langsung maupun langsung akan berpengaruh terhadap pegawai. Menurut Sunyoto (2012:43) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada dilingkungan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja yang menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh para karyawan, maka karyawan yang bekerja akan semakin nyaman.

Menurut Robbins and Judges (2011:213), komitmen organisasional didefinisikan sebagai kekuatan yang bersifat relative dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi, yang dicirikan oleh penerimaan nilai dan tujuan organisasi, ketersediaan berusaha demi organisasi dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Perlunya komitmen untuk mendorong pilihan kebiasaan pegawai yang mendukung perusahaan yang vital untuk kerja yang efektif.

Seiring dengan kemajuan dunia bisnis dibidang pariwisata dan perhotelan, banyak kota-kota saat ini yang mendirikan hotel. Hotel merupakan salah satu tempat istirahat yang sangat populer, bukan hanya untuk tinggal sementara dan hanya berpariwisata, melainkan untuk acara-acara besar seperti acara pernikahan, meeting, tempat makan, dan lain-lain. Mulai dari hotel standart menengah ke bawah hingga hotel berbintang, dimana setiap hotel atau hunian memiliki sarana dan prasana berbeda-beda. Hotel bukan hanya menyediakan kamar tetapi juga menyediakan meeting room, restaurant, hall (Sugiarto 2011:14).

Royal Hotel Jember merupakan salah satu hotel bintang 3 di kota Jember, yang berlokasi di Jl. Karimata No. 50 Kav. 2, Sumbersari, Kabupaten Jember. Royal Hotel memiliki tempat yang strategis yaitu berada dekat dengan pusat bisnis dan daerah perbelanjaan, selain itu Royal Hotel juga menawarkan pelayanan terbaik, kamar yang luas dan lobi yang penuh dekorasi, serta para karyawan hotel yang bertugas terlihat rapi dan profesional. Kelengkapan fasilitas dan kenyamanan pelayanan pada Royal Hotel merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh pihak hotel untuk dapat memberikan rasa puas

kepada konsumen yang dapat berdampak pada perkembangan hotel tersebut. Untuk dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat, pihak Royal Hotel Jember melakukan berbagai upaya guna meningkatkan kualitas maupun kuantitas pada hotel tersebut. Salah satunya adalah dengan membentuk karyawan yang memiliki kinerja yang baik serta dapat memberikan pelayanan yang maksimal yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan perusahaan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja Sumarsono (2012:31). Adanya kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi.

Peningkatan kemampuan karyawan pada Royal Hotel Jember dilakukan dengan menyelenggarakan program pelatihan kerja. 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. Adapun bentuk-bentuk pelatihan kerja yang diberikan kepada karyawan Royal Hotel Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Bentuk Pelatihan Kerja Para Karyawan Royal Hotel Jember

No.	Jabatan Karyawan	Bentuk Pelatihan Kerja
1.	<i>Front Office</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tata cara penyambutan tamu dengan baik - Tata cara membersihkan berbagai tempat tempat seperti di koridor, ruang makan, tempat parkir, pool deck, dll.
2.	<i>Accounting</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tata cara menjurnal, membuat laporan keuangan, menganalisa, membuat perusahaan bisa lebih produktif, "memberdayakan" semua sources perusahaan hingga maksimal, meningkatkan value added, mengefisienkan operasional hotel.
3.	<i>F&B Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tata cara melayani kebutuhan makan dan minum bagi para tamu secara profesional - Tata cara menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke hotel.
4.	<i>Security</i>	

5.	<i>House Keeping</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tata cara menjaga keamanan di hotel - Tata cara penyambutan tamu yang hendak menuju ke kamar hotel - Tata cara mengontrol inventaris, kondisi kebersihan dan kelengkapan setiap kamar di flornya masing-masing. - Tata cara membersihkan, mengganti, dan melengkati <i>bedroom, bathroom, dan furniture</i> dan kelengkapan kamar lainnya. - Tata cara mengganti linen atau towel yang kotor di setiap kamar. - Tata cara membersihkan seluruh Public Area (Office, lobby, restaurant, pub atau lounge, bar, toilet-toilet, meeting room, arcade dan lainnya.
6.	<i>Kitchen</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tata cara membersihkan furniture, lantai, karpet, kaca-kaca, pintu dan bingkainya, astray di setiap 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 - Efisiensi dengan cara melakukan maintenance yang murah dan efektif, penghematan pada penggunaan energy listrik, air, solar tanpa mengurangi kepuasan tamu.

Sumber: Royal Hotel Jember (2016)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa bentuk pelatihan kerja yang diberikan pada karyawan Royal Hotel Jember berkaitan dengan tugas-tugas para karyawan tersebut. Adanya pelatihan yang diberikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan dalam bekerja melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itulah pelatihan kerja sangat penting diberikan kepada para karyawan di Royal Hotel Jember. Adapun jenis-jenis pelatihan kerja yang diberikan pada Royal Hotel Jember yaitu melalui *On The Job Training, Vestibule* atau balai, dan *apprenticeship*.

Lingkungan kerja dalam setiap perusahaan mempunyai peranan sangat penting, karena lingkungan kerja mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam melaksanakan tugas dan mempengaruhi hasil kerja. Lingkungan kerja yang baik akan menyebabkan karyawan bekerja dengan baik. Lingkungan kerja yang dibina pada Royal Hotel diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan, karena dengan

lingkungan kerja yang nyaman, aman dan fasilitas terpenuhi akan mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan optimal.

Lingkungan kerja yang kurang kondusif dapat dilihat dari tempat Ibadah yaitu musholla kurang mendukung disebabkan karena terlalu kecilnya musholla sedangkan karyawan mayoritas adalah beragama islam. Selain itu juga lahan parkir yang disediakan oleh pihak Royal Hotel kurang memadai, hal ini dapat dilihat lahan parkir antara karyawan dan pengunjung royal hotel dijadikan satu dan lahan parkirnya cukup sempit.

Menurut Wahyudi (2015) komitmen berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Pemahaman terhadap pentingnya memiliki komitmen organisasi adalah guna menciptakan kondisi kerja yang nyaman dan kondusif baik bagi pekerja maupun perusahaan. Bagi perusahaan, memiliki karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi adalah aset berharga dimana hal ini akan menciptakan rasa aman dan kepercayaan dari pemberi kerja terhadap pekerjanya. Dari sisi karyawan, komitmen organisasi yang tinggi menjadikan individu untuk lebih mengutamakan kepentingan organisasi dan ketercapaian tujuan organisasi dari pada kepentingan pribadinya. Selain itu, karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi memastikan ia tidak akan menyalahgunakan wewenangnya dalam perusahaan karena ia senantiasa berpikir mengenai ketercapaian tujuan perusahaan dibanding tujuan pribadinya.

Target kinerja juga dapat dilihat dari pekerjaan yang terjadi di Royal Hotel Jember dalam bentuk kinerja berbagai bagian pekerjaan. Ada beberapa aspek yang dapat dilihat untuk mengukur tingkat kinerja para karyawan di Royal Hotel, yaitu *general aspect* dan *presensi aspect*. *General aspect* meliputi penilaian pemenuhan target, yaitu *front office* dikatakan berhasil memenuhi target bila tamu merasa puas dan tidak ada komplain dari tamu. *House keeping* karyawan harus dapat membersihkan kamar, menata dengan rapi setiap kamar sesuai tata cara membersihkan kamar tamu, jika tamu merasa nyaman dipastikan tamu tidak akan komplain dengan pelayanan yang ada di Hotel Royal Jember. Pada bagian *kitchen* targetnya mereka harus membuat masakan yang memiliki rasa enak dan tidak ada komplain dari tamu tentang masakan mereka. *Security*

kinerja yang harus dihasilkan dengan cara bagaimana karyawan harus dapat memarkir kendaraan dengan rapi dan mampu menjaga keamanan di Royal Hotel Jember. Sedangkan *presensi aspect* meliputi tingkat kehadiran karyawan. Jika semua pekerjaan di Royal Hotel di kerjakan dengan baik oleh setiap bagian, maka dapat disimpulkan kinerja yang mereka berikan sudah memenuhi apa yang diinginkan oleh pihak Hotel Royal Jember.

Tabel 1.2 Kinerja karyawan pada Royal Hotel Jember pada bulan November – Desember 2016

No.	Jabatan Karyawan	Jumlah Karyawan (orang)	Target (%)	Nilai rata-rata kinerja karyawan	
				General Aspect (%)	presensi Aspect (%)
1.	Front Office	13	90	85	84
2.	Accounting	1	90	83	83
3.	F&B service	10	90	87	82
4.	Security	3	90	85	83
5.	House keeping	14	90	84	82
6.	Kitchen	8	90	86	84
7.	Engenering	3	90	85	83
Nilai rata-rata kinerja karyawan		52		85	83
Nilai rata-rata kinerja bulan Januari-Februari tahun 2016				83	81

Sumber: Royal hotel jember, 2016

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa dalam aspek *general* nilai rata-rata yang diperoleh karyawan sebesar 85 sedangkan pada aspek *presensi* nilai rata-rata yang diperoleh karyawan sebesar 83. Dimana penilaian kinerja karyawan tersebut dilakukan setiap bulan terutama setelah karyawan mengikuti pelatihan yang dilakukan.

Pada bulan November – Desember 2016 merupakan penilaian kinerja karyawan setelah mengikuti pelatihan pada bulan Oktober 2016. Sedangkan untuk nilai rata-rata kinerja karyawan pada bulan Januari – Februari 2016 merupakan penilaian kinerja yang dilakukan setelah dilakukan pelatihan pada bulan Desember 2015 . Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata kinerja karyawan Royal Hotel Jember pada bulan November – Desember 2016 mengalami peningkatan dari pada bulan Januari – Februari 2016. Hal tersebut

menunjukkan semakin lama seseorang bekerja serta semakin banyak pelatihan yang diikuti oleh karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Hasibuan (2011:87) setelah karyawan diterima, ditempatkan dan dipekerjakan, maka tugas manajer selanjutnya adalah melakukan penilaian kinerja karyawannya. Menurut tabel 1.2 nilai rata-rata kinerja karyawan pada Royal Hotel masih di bawah target yang di tetapkan. Kinerja karyawan untuk setiap jabatanpun fluktuatif, nilai rata-rata kinerja karyawan dilihat dari *general aspectnya* yaitu sebesar 85% dan presensi aspect sebesar 83%. Untuk meningkatkan kinerja karyawan pada setiap jabatan agar sesuai dengan target yang ditetapkan, maka perlu diadakannya pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian para karyawan, menyediakan fasilitas yang dibutuhkan karyawan untuk menunjang kinerja dan menumbuhkan rasa komitmen karyawan terhadap perusahaan. Untuk itu penelitian ini akan meneliti seberapa besar pengaruh pelatihan kerja, lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Royal Hotel Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi masalah pokok dalam penulisan ini yaitu :

1. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Royal Hotel Jember ?
2. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Royal Hotel Jember ?
3. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Royal Hotel Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian penulis sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan Royal Hotel Jember.

2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Royal Hotel Jember.
3. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Royal Hotel Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bukti empiris dari penelitian serupa sehingga dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan dimasa yang akan datang. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia khususnya bagian pelatihan kerja, lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Untuk peneliti lain dapat dijadikan sebagai wacana dan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya, dengan variabel yang sama atau dengan variabel yang lainnya.

