

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia industri dalam bidang jasa di era globalisasi ini terus meningkat, sehingga menuntut perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada pada perusahaannya. Industri perhotelan dewasa ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, dengan adanya perkembangan tersebut tentunya berdampak pada semakin meningkatnya persaingan dalam dunia kerja saat ini, salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu harus mampu meningkatkan kualitas SDM yang ada dalam perusahaan, hal ini dilakukan untuk memaksimalkan kinerja sumberdaya manusia agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para wisatawan yang menginap dan menggunakan jasa dari hotel.

Keberadaan sumber daya manusia di era globalisasi, saat ini salah satu upaya harus dicapai oleh perusahaan adalah dengan mengarahkan sumber daya manusia yang ada. Dalam dunia kerja manusia merupakan salah satu unsur terpenting dalam suatu organisasi, oleh karena itu hendaklah perusahaan memberikan arahan yang positif dan menetapkan strategi yang tepat untuk perkembangan kinerja karyawan, agar kinerja karyawan lebih baik dan mampu mencapai tujuan perusahaan. Salah satu tujuan perusahaan yaitu mendapatkan keuntungan dan memenangkan persaingan dengan bisnis yang sejenis dalam dunia bisnis, untuk mencapai suatu tujuan di perlukannya tenaga kerja yang kompeten dan konsisten dalam bekerja. Oleh karena itu perusahaan harus dapat mengelola karyawan dengan baik agar kinerja karyawan dapat maksimal sehingga

tercapainya tujuan perusahaan. Terutama pada bisnis jasa perhotelan. Hotel merupakan salah satu industri yang bergerak dalam bidang jasa yang menyediakan jasa akomodasi/ penginapan. Sulastiyono (2013:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk menginap kepada orang-orang yang melakukan perjalanan.

Adapun pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Indonesia memiliki sektor pariwisata yang cukup luas dan sangat baik, dengan pengelolaan yang baik diharapkan pariwisata indonesia mampu menarik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke indonesia. Indonesia sebagai negara kesatuan yang terbagi atas 17.508 pulau memiliki berjuta potensi pariwisata yang dapat menjadi daya tarik utama turus mancanegara datang. Atas potensi tersebut, dibentuklah Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan (untuk selanjutnya disebut UU Kepariwisata) sebagai bentuk perlindungan dan penjaminan mutu pariwisata indonesia . Undang- Undang ini kemudian berlaku dibawah pengawasan langsung kementrian pariwisata dan ekonomi kreatif. Indonesia mendapatkan sorotan yang cukup baik oleh wisatawan karena keindahan alam yang ada di indonesia. Dengan meningkatnya wisatawan yang berkunjung diharapkan dapat membantu perekonomian indonesia yang lebih tinggi dimasa yang akan datang khususnya dalam bidang jasa perhotelan. Hal ini

sesuai dengan dengan Keppes No. 38 Tahun 2005 yang mengatakan bahwa seluruh sektor harus mendukung pembangunan pariwisata Indonesia. Apalagi pemerintah sudah merencanakan bahwa pariwisata harus menjadi andalan pembangunan Indonesia. Kemajuan sektor pariwisata Indonesia, memacu provinsi-provinsi di Indonesia untuk lebih meningkatkan pengelolaan pariwisata di daerahnya masing-masing. Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia banyak wisata yang dirancang dengan kreatifitas dan inovasi yang begitu unik, dengan adanya inovasi diharapkan memberikan daya tarik untuk menarik wisatawan berkunjung ke Jawa Barat, terutama di kota Bandung

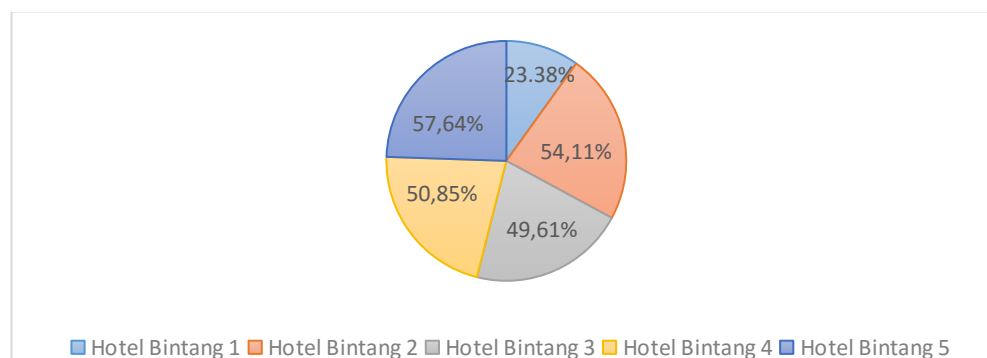
Kota Bandung sebagai ibu kota provinsi Jawa Barat merupakan salah satu tujuan wisata yang diminati wisatawan. Besarnya minat wisatawan berkunjung ke Bandung memicu meningkatkan peluang dalam jenis berbisnis baik objek wisatanya itu sendiri maupun usaha-usaha lain yang berhubungan dengan 2aktivitas wisata seperti akomodasi hotel, transfortasi, kuliner dan lain sebagainya. Kemajuan sektor pariwisata ini ditunjukkan dengan Tabel 1.1 yang menjelaskan mengenai perkembangan wisatawan mancanegara maupun nusantara dari tahun 2014-2017 Sebagai Berikut:

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan Kota Bandung
Tahun 2014 – 2017

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Domestik	Jumlah Wisatawan	Jumlah Tamu Menginap
2014	176.855	5.080.584	5.257.439	3.513.705
2015	176.432	5.388.292	5.564.742	3.897.429.
2016	180.143	5.627.421	5.807.564	4.418.781
2017	183.932	5.877.162	6.061.094	4.004.492

Sumber : Bps Kota Bandung (2017)

Berdasarkan Tabel 1.1 kedatangan wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik meningkat setiap tahunnya, dengan adanya peningkatan ini maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kota Bandung, untuk mencari tau apa yang memicu tingginya wisatawan yang berkunjung ke kota Bandung. Dibalik dari peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke kota Bandung terjadinya penurunan pada jumlah wisatawan yang menginap baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik berikut penjelasannya pada tahun 2014-2015 mengalami peningkatan, namun pada tahun 2016 – 2017 mengalami penurunan yang tinggi sebanyak 414.289 dari 4.418.781 menjadi 4.004.492. hal ini bisa terjadi karena masih adanya karyawan yang belum memiliki kinerja yang optimal. Maka setiap perusahaan harus menerapkan strategi pengendalian karyawan yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi organisasi/ perusahaan untuk tetap bertahan dalam persaingan. Terutama bisnis jasa perhotelan peneliti lampirkan diagram tingkat hunian kamar hotel berbintang di Jawa Barat sebagai berikut .



Sumber : Bps Kota Bandung 2017

Gambar Diagram 1.1
Tingkat Penghunian Kamar Hotel (TPK) Hotel Berbintang di
Jawa Barat 2017

Berdasarkan diagram 1.1 menunjukkan bahwa tingkat penghunian kamar yang paling tinggi pencapaiannya yaitu hotel bintang 5 dengan presentase 57,64 %, posisi kedua hotel bintang 2 dengan presentase 54,11%, lalu posisi ketiga hotel bintang 4 dengan presentase 50,85%, Tingkat hunian Hotel yang paling rendah dicapai oleh hotel bintang 1 dan 3, hotel bintang 1 menempati posisi ke 5 dengan presentase 23,38%, dan hotel bintang 3 menempati posisi ke empat dengan presentase 49,61%. Hotel bintang 3 tingkat penghunian kamar (TPK) masih rendah capaiannya di bandingkan dengan hotel lainnya. Dari penjelasan diatas maka penulis memilih Hotel bintang 3 untuk dijadikan objek dalam penelitian ini. Pemicu dari fenomena diatas yaitu diakibatkan karena persaingan yang cukup tinggi. Berikut peneliti lampirkan data peringkat hotel bintang 3 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Daftar Rating 7 Hotel Bintang 3 di Kota Bandung tahun 2017

NO	NAMA HOTEL	Rating	Ulasan
1	Pasar Baru Square Hotel Bandung DHM Associates	8,2	Sangat Baik
2	Grand Batara Hotel	8,0	Sangat Baik
3	Grand Shovia Hotel	7,8	Baik
4	Mitra Bandung Hotel	7,7	Baik
5	BTC Hotel Bandung	7,6	Baik
6	Fabu Hotel Bandung	7,5	Baik
7	Hotel California	7,4	Cukup

Sumber : <https://Jenishotel.info>

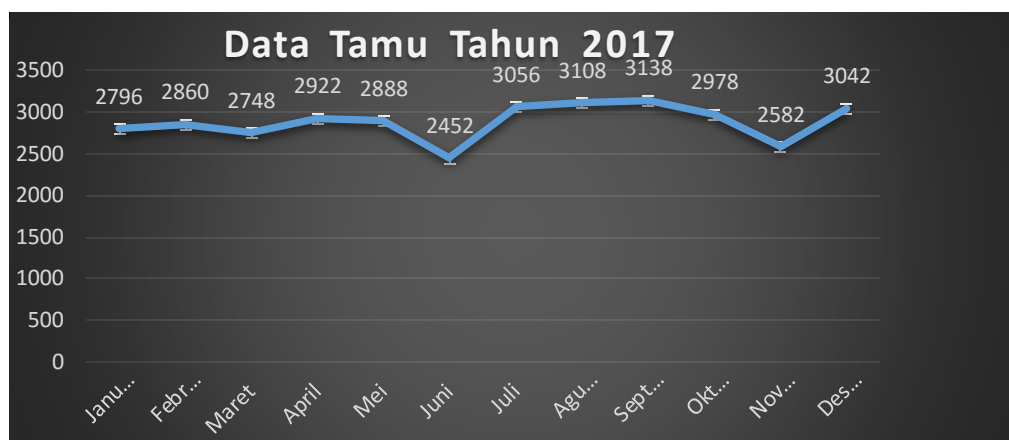
Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari Daftar rating 7 hotel bintang 3 di Bandung, Berdasarkan penilaian konsumen yang menginap di hotel, posisi 1 di duduki oleh Pasar Baru Square Hotel Bandung DHM Associates

dengan rating 8,2 . Dan Hotel California menduduki posisi yang ke 7 dari 7 daftar rating hotel bintang 3 di kota Bandung. Hotel California mendapatkan rating rendah dengan rating 7,4 dari penilaian konsumen yang pernah menginap di hotel tersebut. Maka dari itu peneliti memilih Hotel California sebagai objek penelitian. Hotel California merupakan salah satu hotel bintang 3 yang berlokasi di jalan wadu kencana No. 48, Tamansari, Bandung Wetan, Kota Bandung. Sesuai dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan bapak Dadang Rusmayana selaku Asisten Human Resources Hotel California, bahwa asal mula penamaan hotel yang berlokasi di pusat kota Bandung ini memang terinspirasi dari lagu The Eagles yang sangat populer tahun 80 an, tidak cukup menamakan nama hotel dengan judul lagu bahkan total 60 kamar Hotel California memiliki ornamen khas di tiap pintu kamarnya. Kepingan CD Album Hotel California yang diluncurkan oleh The Eagles pada tahun 1997, ditempelkan pada tiap pintu kamar lengkap dengan lagu- lagu yang ada pada album aslinya. Selain itu, setiap kamar memajang karya seni yang terkait dengan musisi-musisi terkenal. Seperti terdapat lukisan yang menampilkan salah satu cover album The Beatles. REVOLVER yang dirilis pada tahun 1966. Mulai dari musisi klasik Beethoven, Pink Floyd, dan Band Inggris legendaris The Beatles tidak luput menjadi penamaan ballroom dan meeting room hotel ini Pink Floyd yang memiliki kapasitas paling kecil hanya mampu menampung 20-25 peserta meeting . Sedangkan Beethoven yang lebih

luas lagi mampu mencapai 50 peserta meeting. Sedangkan yang terbesar The Beatles mampu menampung hingga 180 orang untuk pertunjukan musik maupun pertemuan lainnya, tidak cukup sampai disitu, Hotel ini menamakan restoran utamanya dengan nama Brown Sugar. Mungkin nama Brown Sugar sudah tidak asing lagi bagi pecinta kuliner. Namun nama ini diambil bukan dimaksudkan sebagai penambah rasa manis pada minuman atau makanan kita, Brown Sugar adalah salah satu lagu ciptaan Band legendaris Amerika The Rolling Stones yang diluncurkan pada tahun 1971. Dan hingga sebuah lagu populer milik The Beatles yang ditulis oleh Paul McCartney pada tahun 1967, yaitu Penny Lane disematkan sebagai nama Lounge yang terletak pada lantai utama lobi Hotel California. Mini Bar dengan furniture elegan ala 70 an benar- benar mampu membawa suasana kembali kemasa The Beatles. Bandung sejak tahun 80 an memang telah menjadi pemasok musisi berbakat di dunia musik tanah air. Hotel California dilengkapi dengan fasilitas- fasilitas termasuk Wifi semua kamar, restoran dan bar/ lounge, layanan spa, AC, layanan laundry, ruang rapat, layanan Concierge, layanan kebersihan harian. Hotel california sangat mudah diakses karena lokasi nya yang strategis, dekat dengan jalan, sehingga diharapkan dapat mempermudah para pengunjung untuk mengunjungi dan bermalam dihotel california. Setiap pelaku usaha bisnis khususnya bisnis dalam bidang jasa perhotelan pasti nya menginginkan usahanya ramai dengan pengunjung, sama hal nya dengan Hotel

California Bandung, dikarenakan banyaknya bisnis jasa perhotelan di Bandung, dengan dilakukannya strategi pengelolaan karyawan yang tepat akan menghasilkan kinerja yang efektif dan kualitas kerja yang baik.

Dari uraian diatas peneliti lampirkan data jumlah pengunjung Hotel California Bandung Tahun 2017 sebagai berikut:



Sumber: Hotel California Bandung 2017

Gambar 1.2
Jumlah pengunjung Hotel California Bandung 2017

Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung di hotel California mengalami fluktuatif. Jumlah kunjungan paling rendah terjadi pada bulan Juni hanya mencapai 2452 pengunjung, dan jumlah kunjungan yang paling tinggi terjadi pada bulan September mencapai 3138 pengunjung. Hal ini terjadi diakibatkan beberapa faktor, salah satu nya yaitu tingkat kinerja karyawan yang belum optimal, sehingga dapat mempengaruhi jumlah kunjungan hotel yang cenderung naik turun.

Sumber daya manusia yang berkualitas juga handal diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang menginap di hotel California Bandung. Untuk itu karyawan harus mempunyai sikap dan minat yang tinggi

terhadap tugas dan tanggungjawab yang diberikan oleh perusahaan kepadanya, serta karyawan harus memiliki komitmen yang kuat untuk bekerja sebaik mungkin dan memberikan yang terbaik untuk berjalannya usaha yang ada di perusahaan dan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas kerja karyawan agar tercapainya target perusahaan dan meningkatnya kinerja karyawan.

Kinerja merupakan hal yang sangat penting, karena kinerja merupakan penentu naik atau turunnya target dalam suatu perusahaan, dan tentunya diimbangi dengan kualitas kerja karyawan yang ada di hotel california bandung. Karena karyawan merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari perusahaan, karena perusahaan bergerak dengan adanya sumber daya manusia yang menjalankan proses berjalannya kinerja perusahaan. Apabila kinerja karyawan buruk maka tidak berjalannya suatu usaha yang didirikan oleh perusahaan, kinerja karyawan yang rendah menjadi salah satu permasalahan yang banyak ditemukan di dalam organisasi. Rendahnya kinerja karyawan akan berdampak kurang baik bagi perkembangan organisasi karena kinerja merupakan tolak ukur keberhasilan karyawan dalam mencapai target perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Assisten Human Resources bapak Dadang Rusmayana yang dilakukan oleh peneliti mengenai kinerja karyawan pada Hotel California terdapat beberapa masalah yaitu :

1. Masih ada beberapa karyawan yang belum memiliki kinerja yang optimal
2. Pencapaian target masih belum optimal
3. Masih ada beberapa karyawan yang belum memenuhi kinerja yang ditetapkan oleh Hotel California

4. Masih ada beberapa karyawan kurang dalam mengerjakan pekerjaan dengan rapih
5. Masih ada beberapa karyawan yang tidak teliti dalam mengerjakan pekerjaannya

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil rekapitulasi kinerja karyawan di Hotel California Bandung Tahun 2013-2017 sebagai berikut:

Tabel 1.3
Hasil Rekapitulasi Kinerja Karyawan Hotel California
Bandung Tahun 2013- 2017

Tahun	Jumlah karyawan	Realisasi Kinerja	Target Kinerja	Nilai
2013	75	55%	100%	Kurang
2014	75	54%	100%	Kurang
2015	75	53%	100%	Kurang
2016	75	62%	100%	Cukup
2017	75	60%	100%	Cukup

Sumber: Hotel California Bandung

Dilihat dari tabel 1.3 menunjukan bahwa hasil kinerja karyawan di Hotel California belum optimal, selama lima tahun terakhir, berdasarkan statistika sebagai berikut: rentang nilai 100-85 berada di posisi (Sangat Baik), Untuk rentang nilai 84-70 berada di posisi (Baik), Untuk rentang nilai 69-55 berada di predikat (Cukup).. Untuk rentang nilai ≤ 55 berada pada posisi (Kurang).

Berdasarkan dari tabel 1.3 bahwa kinerja karyawan di hotel california belum optimal. Pencapaian kinerja yang ada di Hotel California Bandung belum maksimal. Dari lima tahun terakhir Hotel California Bandung hanya mencapai nilai rata- rata kurang dan cukup, belum mendapatkan nilai (Baik) bahkan (sangat baik).

Ditinjau dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan bapak Dadang Rusmayana selaku Assisten Human Resources bahwasannya ketetapan kinerja karyawan yang telah ditetapkan di hotel california yaitu karyawan dan karyawan harus memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, meskipun ditempatkan di bidang yang lain namun tetap bisa menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Namun di hotel california masih ada karyawan yang belum memiliki potensi yang ditetapkan oleh hotel california. Atau masih adanya karyawan yang belum memiliki kinerja maksimal

Dari penjelasan diatas membuktikan bahwa pencapaian target di hotel california masih belum optimal, dilihat dari data kinerja karyawan yang hanya mendapat predikat Kurang dan Cukup, dari uraian diatas maka dijadikan alasan penulis mengambil judul kinerja karyawan dalam penelitian ini. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang optimal sehingga dapat mencapai target perusahaan, namun untuk mendapatkan kinerja yang optimal dari karyawan tidaklah mudah, karena disini dibutuhkan kesadaran dan tanggungjawab yang tinggi dari karyawan, oleh karena itu perusahaan harus mengontrol karyawan, agar mendapatkan kinerja yang efektif, karena dengan masih adanya karyawan yang belum memiliki kinerja yang optimal akan menghambat peningkatan kinerja karyawan yang dimiliki oleh perusahaan, kinerja dikatakan optimal apabila mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang telah diterapkan dan direncanakan oleh perusahaan selalu bertujuan untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja karyawan, kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan

karyawan sehingga mampu mempengaruhi seberapa banyak mereka dapat mempengaruhi dan seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada instansi.

Meningkatnya kinerja karyawan dapat memberikan peluang bagi perusahaan untuk terus berada di posisi paling unggul dibandingkan dengan pesaing yang memiliki bisnis sejenis. Oleh karena itu perlu adanya penerapan strategi yang tepat agar perusahaan memiliki karyawan yang berkualitas dan kompeten sehingga mampu meningkatkan kinerja, dan selalu berusaha berinovasi terus berkreasi dalam menumpahkan kemampuan dan prestasi kerja agar kinerja tetap optimal. Karena keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan tergantung sumber daya manusia yang ada didalam organisasi. Setiap perusahaan pastinya menetapkan standar kompetensi, termasuk bisnis jasa perhotelan, perkembangan hotel dan restoran saat ini, menuntut kompetensi karyawan agar usaha tetap berjalan sesuai dengan yang dikehendaki. Sertifikat kompetensi hotel dan restoran menjadi penting sebagai pertimbangan kompetensi karyawan, pengembangan pendidikan dan pelatihan profesi berbasis kompetensi di sektor pariwisata Sub Sektor Hotel dan Restoran. Seperti halnya hotel california juga menetapkan standar kompetensi untuk dijadikan bahan evaluasi kinerja karyawan, untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan menghasilkan karyawan yang kompeten dan konsisten dalam bekerja. Untuk mencari informasi mengenai kompetensi karyawan di Hotel California penulis melakukan wawancara mengenai kompetensi karyawan di hotel california. Berdasarkan hasil wawancara dengan Assisten Human Resources bapak Dadang Rusmayana yang dilakukan oleh peneliti mengenai kompetensi karyawan pada Hotel California terdapat beberapa masalah yaitu :

1. Masih ada kompetensi beberapa karyawan yang belum memenuhi standar
Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan informasi yang penulis ambil dari situs [hotelhsc.Wordpress.com](http://hotelhsc.wordpress.com) mengenai 7 standar kompetensi hotel dan restaurant diantaranya:

- a. Mampu mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisis informasi
- b. Mampu memberikan ide-ide dan informasi
- c. Mampu merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas
- d. Mampu bekerjasama dengan rekan kerja
- e. Mampu memecahkan masalah
- f. Memiliki sikap yang baik
- g. Mampu menggunakan teknologi

Berdasarkan dari ke 7 standar kompetensi dan restoran diatas hotel california hanya mencapai 4 point yaitu point a,b,f,g. Hal ini didapat dari hasil wawancara dengan bapak Dadang Rusmayana selaku Assisten Human Resources mengenai standar kompetensi karyawan dihotel california, masih ada karyawan yang kurang dalam kemampuan merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas, kemampuan bekerjasama dengan rekan kerja, dan kemampuan dalam memecahkan masalah. Sehingga dapat diartikan kompetensi karyawan di hotel california belum memenuhi standar.

2. kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas masih kurang, karena tidak semua karyawan hotel california lulusan dari pariwisata, maka hotel california harus meberikan pengelolaan, arahan yang tepat untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas

Selain kompetensi, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu disiplin kerja. Disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma- norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugas – tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong semangat kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan.

Disiplin digunakan untuk mengarahkan agar karyawan dalam melaksanakan pekerjaan tidak melanggar aturan yang telah dibuat oleh perusahaan, terutama pada usaha jasa perhotelan, tentunya setiap perusahaan menginginkan karyawan yang konsisten dalam bekerja dan taat terhadap aturan yang dibuat oleh perusahaan, tidak terkecuali hotel california juga mengharapkan karyawan yang konsisten dalam bekerja.

Dengan menerapkan kedisiplinan yang tinggi, perusahaan akan menghasilkan pencapaian efektivitas kerja yang maksimal, baik dari disiplin waktu, taat terhadap peraturan perusahaan, serta melakukan dan melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan perusahaan kepadanya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Assisten Human Resources bapak Dadang Rusmayana yang dilakukan oleh peneliti mengenai disiplin kerja karyawan pada Hotel California terdapat beberapa masalah yaitu :

1. Masih ada beberapa karyawan yang datang terlambat
2. Masih ada beberapa karyawan yang pulang lebih awal dari yang seharusnya

3. Masih ada beberapa karyawan yang istirahat saat jam kerja

Hal ini dapat dibuktikan dengan data absensi di hotel california. Berikut data absensi yang diperoleh dari Hotel California Bandung

Tabel 1.5
Rekapitulasi Absensi Karyawan di Hotel California
Bandung (2016-2017)

Tahun	Keterangan					Jumlah		
	M	K	I	S	C	Karyawan Absen	Jumlah Karyawan	Presentase %
2016	-	10	7	6	5	28	75	37%
2017	-	13	8	7	5	33	75	44%
Presentase = Jumlah karyawan absen : Jumlah Karyawan x 100 %								

Sumber : Data absensi karyawan Hotel California Bandung tahun 2016 – 2017

Keterangan :

M : Mangkir

K : Keterlambatan

I : Izin

S : Sakit

C : Cuti

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan di hotel california mengalami peningkatan, hal ini ditinjau dan dapat dibuktikan dari perbandingan tingkat absensi dari tahun 2016 – 2017 meningkat 7% Pencapaian disiplin karyawan masih belum maksimal, dilihat dari hasil olahan absensi hotel california bahwa permasalahan yang terjadi pada disiplin kerja karyawan, presentase absensi karyawan terjadi peningkatan 7%, hal ini diduga karena masih adanya karyawan yang tidak mematuhi peraturan perusahaan, terlihat dari masih

tingginya karyawan yang datang terlambat, istirahat saat jam kerja, dan pulang lebih cepat dari seharusnya. Sehingga dapat diartikan tingkat disiplin kerja disiplin kerja karyawan hotel california masih kurang baik. Penerapan disiplin karyawan bertujuan untuk melatih dan memperbaiki sikap serta perilaku karyawan sehingga karyawan suka rela melaksanakan kewajiban membantu perusahaan dalam mencapai kesuksesan. Oleh sebab itu kedisiplinan karyawan merupakan proses berkelanjutan dimana seluruh individu berkaitan erat dengan kepentingan perusahaan.

Kinerja yang baik tergantung dari kualitas karyawan yang dimiliki oleh perusahaan, perusahaan harus memberikan arahan dan penerapan sistem pengelolaan karyawan yang baik agar mendapatkan karyawan yang kompeten dan konsisten dalam bekerja, kompetensi menjadi salah satu hal yang berpengaruh pada meningkat atau menurunnya kinerja karyawan, selain itu juga disiplin kerja pun berpengaruh pada meningkat dan menurunnya tingkat kinerja karyawan karena kedisiplinan karyawan menjadi cerminan dari diri karyawan apakah karyawan mampu bertanggung jawab atas pekerjaannya, penerapan disiplin kerja yang tepat merupakan salah satu hal yang sangat harus diperhatikan oleh perusahaan, karena dengan adanya pendisiplinan karyawan akan menghasilkan karyawan yang kompeten dalam bekerja. Kinerja yang baik tergantung dari kualitas karyawan yang dimiliki oleh perusahaan tersebut, dengan sumber daya manusia yang berkualitas akan secara otomatis menimbulkan kinerja yang baik dan memperoleh manfaat bagi perusahaan yaitu meningkatkan produktivitas dan kualitas perusahaan, karena karyawan yang berkualitas dan mampu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, studi penelitian ini akan membahas tentang bagaimana pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel California Bandung. Sehingga penelitian ini diberi judul

PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL CALIFORNIA KOTA BANDUNG”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Indentifikasi dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor- faktor yang diindikasikan dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel California kota Bandung berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan yaitu kompetensi dan disiplin kerja

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan cakupan atau lingkup masalah yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti merumuskan kedalam bentuk pernyataan- pernyataan sebagai berikut:

1. Kompetensi

- a. Masih ada kompetensi beberapa karyawan yang belum memenuhi standar
- b. Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas masih kurang
- c. Masih ada beberapa karyawan yang kurang dalam kemampuan merencanakan dan mengorganisir aktifitas- aktifitas

- d. Masih ada beberapa karyawan yang kurang dalam bekerjasama dengan rekan kerja
- e. Masih ada beberapa karyawan yang kurang dalam memecahkan masalah yang ada di perusahaan

2. Disiplin

Masih ada karyawan yang tidak mematuhi peraturan perusahaan seperti datang terlambat, pulang cepat, istirahat saat jam kerja

3. Kinerja

- a. Masih ada beberapa karyawan yang belum memiliki kinerja yang optimal
- b. Pencapaian target masih belum optimal
- c. Masih ada karyawan yang belum memenuhi kinerja yang ditetapkan oleh Hotel California
- d. Masih ada beberapa karyawan kurang dalam mengerjakan pekerjaan dengan rapih
- e. Masih ada beberapa karyawan yang tidak teliti dalam mengerjakan pekerjaannya

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, maka rumuskan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Kompetensi Karyawan Pada Hotel California Bandung
2. Bagaimana Disiplin Kerja Pada Hotel California Bandung
3. Bagaimana Kinerja Karyawan Pada Hotel California Bandung
4. Seberapa Besar Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel California Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan dan mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di Universitas Pasundan.

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis :

1. Kompetensi yang dimiliki karyawan pada Hotel California Bandung
2. Disiplin Kerja karyawan Hotel California Bandung
3. Kinerja karyawan pada Hotel California Bandung
4. Seberapa Besar Pengaruh Kompetensi dan Disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Hotel California Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian berisi pengungkapan secara spesifik kegunaan yang hendak dicapai baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan penelitian ini dilakukan dengan harapan akan menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terutama khusus nya mengenai kompetensi, disiplin kerja dan kinerja

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Dengan hasil penelitian ini yang membahas mengenai pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dapat dijadikan bahan untuk pertimbangan saat pengambilan keputusan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai pemenuh syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1), dengan adanya penelitian ini diharapkan penulis mampu mengaplikasikan teori-teori yang didapat, khususnya mengenai kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan agar dapat dijadikan bahan evaluasi kinerja bagi penulis pada saat memasuki dunia kerja.

3. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, selain itu bisa dijadikan bahan perbandingan dan masukan oleh peneliti lain yang melakukan dan mengkaji penelitian yang sejenis.

