

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan perkembangan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan, terlebih lagi dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi di jaman sekarang ini yang semakin membuka peluang bagi pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen. Hal tersebut menyebabkan banyak industri terutama industri jasa yang berkembang dengan cepat. Perusahaan yang ingin bertahan, harus dapat menyesuaikan diri sesuai dengan keadaan. Salah satu bisnis yang berkembang dengan cepat sekarang ini adalah industri di bidang jasa perhotelan, di antaranya yaitu Kota Bandung.

Dahulu, fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan, namun seiring berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan dimana saat ini seringkali hotel digunakan untuk acara rapat suatu instansi dan *launching* produk baru ataupun sebagai sarana untuk berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah keatas.

Berdasarkan data yang dihimpun dari Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia (PHRI), jumlah hotel di Bandung saat ini ada sekitar 450 hotel dengan jumlah kamar tak kurang dari 24.000 kamar. Jumlah hotel yang terus meningkat ini, berbanding terbalik dengan tingkat kunjungan dari tahun ke tahun. 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. Oleh karena itu hendaklah perusahaan memberikan arahan yang positif dan menetapkan strategi yang tepat untuk perkembangan kinerja karyawan, agar kinerja karyawan lebih baik dan perusahaan juga 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.

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 aktivitas wisata seperti akomodasi hotel, transportasi, 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	22
2015	176.432	5.388.292	5.564.742	3.897.429.	25
2016	180.143	5.627.421	5.807.564	4.418.781	28
2017	183.932	5.877.162	6.061.094	4.004.492	25

Sumber : Bps Kota Bandung (2017)

Dilihat dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa kota Bandung setiap tahunnya selalu didatangi oleh wisatawan. Untuk wisatawan pada tahun 2014 tercatat sebanyak 5.257.439 dengan jumlah tamu menginap sebanyak 3.513.705, pada tahun 2015 wisatawan melonjak naik menjadi 5.564.742 orang yang berkunjung di kota Bandung dengan jumlah tamu menginap sebanyak 3.897.429 orang. Pada tahun 2016 wisatawan yang berkunjung ke kota Bandung mengalami kenaikan menjadi 5.807.564 dengan jumlah tamu menginap yang ikut mengalami kenaikan menjadi 4.418.781 orang. Pada tahun 2017 wisatawan yang berkunjung ke kota Bandung mengalami kenaikan juga menjadi 6.061.094 orang akan tetapi pada jumlah tamu yang menginap mengalami penurunan menjadi 4.004.492 orang. 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

Menurut www.nusatrip.com terdapat 105 hotel bintang 3 di kota Bandung. Kriteria hotel bintang 3 pada umumnya yaitu memiliki kamar mandi didalam kamar, luas kamar standar diatas 20 m², luas kamar suite 2x ukuran kamar standar, kamar dilengkapi dengan pengatur udara atau pendingin ruangan, tersedia restaurant sebagai tempat makan untuk menjamu tamu, terdapat fasilitas sarapan gratis, dan memiliki kamar standar dengan total minimal 30 kamar. Berikut ini peringkat 8 besar hotel bintang 3 terbaik di kota Bandung :

Tabel 1.2
Daftar Rating Hotel Bintang Tiga di Kota Bandung
Tahun 2017

No	Nama Hotel Bintang Tiga di Bandung	Rating Pengunjung	Ulasan
1	Pasar Baru Square Hotel Bandung DHM Associates	8,2	Sangat Baik
2	Grand Batara Hotel	8,0	Sangat Baik
3	Ottenville Boutique Hotel	8,0	Sangat Baik
4	Grand Sovia Hotel	7,8	Baik
5	Mitra Bandung Hotel	7,7	Baik
6	BTC Hotel Bandung	7,6	Baik
7	Serela Hotel Merdeka	7,5	Baik
8	California Hotel Bandung	7,4	Cukup

Sumber : <https://www.agoda.com>

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari Daftar rating 8 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 8 dari 8 daftar rating hotel bintang 3 di kota Bandung. Hotel California mendapatkan rating rendah dengan rating 7,4 berdasarkan penilaian dari tamu atau konsumen yang pernah menginap di hotel tersebut, padahal hotel ini berada pada pusat kota yang strategis, oleh karena itu peneliti menggunakan Hotel California sebagai objek penelitian.

Hotel California Bandung termasuk ke dalam klasifikasi hotel bintang 3 yang berlokasi di Jl. Wastukencana No.48, Kelurahan Taman Sari Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung Jawa Barat. Asal mula hotel ini dinamakan Hotel California karena Owner hotel ini yaitu Lie Samuel sangat menyukai musik '90an yang berasal dari Negara Amerika Serikat oleh karena itu hotel ini diberi nama salah satu kota yang berada di Amerika Serikat yaitu California. Ruangan dalam hoteel ini juga diberi nama Band Rock asal Amerika Serikat seperti The Beatles, Pink Floyd dan dalam hotel ini selalu terdengar suara musik band rock agar nuansa dalam hotel lebih mendukung, karena itu hotel ini di beri nama Hotel California. Hotel ini memiliki konsep Bisnis & Leisure, Hotel California Bandung ini memiliki 60 kamar yang terdiri dari tiga tipe yaitu Delux dengan luas 26 m², Executive room dengan luas 26 m² dan Suit room dengan luas 37 m², selain itu fasilitas lain yang dimiliki Hotel California adalah tiga ruang meeting yaitu The Beatles, Beethoven dan Pink Floyd yang dapat menampung meeting hingga 180 pax. Hotel California Bandung memiliki posisi yang sangat bagus di pusat hiburan

keluarga, berbelanja, dan restoran di Bandung. Hotel yang berlokasi di pusat kota Bandung ini menyediakan kemudahan akses ke fasilitas-fasilitas penting di kota Bandung. Dengan lokasi yang strategis, hotel ini menawarkan akses ke destinasi yang di kunjungi di kota Bandung.

Kinerja pada dasarnya adalah suatu yang diberikan karyawan dalam menentukan seberapa banyak mereka memberikan kontribusi pada perusahaan dalam bentuk hasil produksi maupun pelayanan yang disajikan. Kinerja merupakan hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut (Benardin dan Russel dalam Donni Juni Priansa 2014:270) Pada dasarnya kinerja sangat mempengaruhi kualitas dari suatu perusahaan, dimana kinerja menentukan tingkat keberhasilan dari jalannya suatu perusahaan dari tahun ke tahun yang dihasilkan oleh sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan sesuai standar kerja yang telah ditetapkan. Rendahnya suatu kinerja karyawan dalam perusahaan merupakan suatu masalah yang banyak dijumpai didalam perusahaan. Rendahnya kinerja menjadi salah satu hal yang mencerminkan dari ketidakberhasilan perusahaan dalam mengembangkan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan, ini akan menjadi ancaman serius bagi perusahaan apabila kinerja karyawan tidak segera diperbaiki. Maka dari itu, tentu dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat meningkatkan kinerja yang dapat membantu perusahaan mencapai sasaran.

Ketidak seimbangan antara pertumbuhan jumlah hotel dan jumlah kunjungan wisatawan yang menginap nampaknya juga berdampak pada Hotel

California Bandung, hal ini terlihat bahwa dalam beberapa tahun terakhir hotel ini mengalami pengurangan jumlah pengunjung. Berikut data yang diperoleh mengenai jumlah pengunjung kamar di Hotel California kota Bandung dalam beberapa tahun terakhir :

Tabel 1.3
Jumlah Kamar Yang Terjual Periode 2013 – 2017

Tahun	Jumlah Kamar yang Terjual	%
2013	12.600	19,79
2014	14.400	22,62
2015	13.600	21,37
2016	12.240	19,23
2017	10.800	16,97
	63.640	

Sumber : Data Hotel California Bandung (2018)

Berdasarkan tabel 1.3 selama periode 2013-2017 jumlah kamar yang terjual cenderung mengalami penurunan. Hotel California rata-rata dapat menjual kamarnya 30-40 kamar setiap harinya dari jumlah kamar keseluruhan yaitu 60 kamar. Pada tahun 2013 kamar yang terjual hanya 12.600 kamar dan pada tahun 2014 penjualan kamar sempat cenderung mengalami kenaikan sebanyak 1.800 kamar sehingga kamar yang terjual menjadi 14.400 kamar, namun mengalami penurunan pada tahun-tahun berikutnya terutama pada tahun 2017 yang mengalami penurunan signifikan menjadi 10.800 kamar saja yang terjual.

Penilaian rendah yang diperoleh Hotel California Bandung berdasarkan penilaian pengunjung tamu, hal tersebut dapat disebabkan karena pengunjung tamu merasa kurang puas terhadap kinerja karyawan, kinerja karyawan tersebut

dapat terlihat pada saat karyawan melayani seorang tamu. Selain itu, kinerja karyawan terlihat dari sikap karyawan dalam menyikapi berbagai sifat pengunjung tamu yang ditangani.

Rendahnya kinerja karyawan akan berdampak kurang baik bagi perkembangan perusahaan. Dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan pada Hotel California Bandung dapat dilihat berdasarkan persentase hasil rekapitulasi kinerja karyawan di Hotel California Bandung Tahun 2013-2017 sebagai berikut :

Tabel 1.4
Hasil Rekapitulasi Kinerja Karyawan Hotel California
Bandung Tahun 2013- 2017

Tahun	Jumlah karyawan	Realisasi Kinerja	Target Pencapaian	Nilai
2013	75	55%	100%	Cukup
2014	75	54%	100%	Kurang
2015	75	53%	100%	Kurang
2016	75	62%	100%	Cukup
2017	75	50%	100%	Kurang

Sumber: Hotel California Bandung (2018)

Dilihat dari tabel 1.4 menunjukkan 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 daritabel 1.5 bahwa kinerja karyawan di hotel california belum optimal. Pencapaian kinerja 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).

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, baik yang berasal dari lingkungan organisasi tempat pegawai bekerja maupun yang berasal dari dalam diri seorang karyawan itu sendiri. Kinerja karyawan yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap usaha kerja sama karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

Beberapa alasan atau jawaban yang dapat dikemukakan berkenaan dengan pentingnya kinerja karyawan bagi suatu organisasi atau perusahaan yaitu dengan adanya kinerja karyawan yang tinggi maka pekerjaan yang diberikan kepada karyawan tersebut dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat atau lebih cepat, selain itu dapat mengurangi angka absensi atau tidak bekerja karena malas, perusahaan dapat memperoleh keuntungan yang lebih, dan dengan adanya kinerja karyawan yang tinggi, otomatis membuat karyawan akan merasa betah bekerja sehingga kecil kemungkinan karyawan tersebut tidak akan pindah bekerja ke tempat lain (I Made Adi Suryadharma 2015:12).

Untuk lebih meyakinkan menentukan variabel dependen (Variable yang dipengaruhi) dalam penelitian ini penulis melakukan prasurvey dengan menyebarkan kuisioner ke 20 karyawan di Hotel California Bandung.

Berdasarkan Tabel 1.5 Kinerja karyawan Hotel California Kota Bandung memperoleh skor rata-rata 2,6. Adapun dimensi kinerja yang masih ada di bawah rata-rata secara umum adalah dimensi tanggung jawab yaitu masih ada karyawan yang kurang bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan. Dimensi

inisiatif yaitu masih ada karyawan yang bekerja kurang berinisiatif dalam menyelesaikan masalah pekerjaan pada Hotel California sehingga karyawan harus menunggu arahan terlebih dahulu dari atasan.. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan *Assistant Human Resource* bahwa karyawan belum mampu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan harapan dan waktu yang ditentukan. Dengan hasil kuesioner pra survey mengenai kinerja karyawan sebagai berikut :

Tabel 1.5
Hasil Kuesioner Pra Survey Mengenai Kinerja Karyawan Pada
Hotel California Bandung

No	Variabel Y	Dimensi	SS	S	KS	TS	STS	Skor	Rata-Rata
			5	4	3	2	1		Σ Skor
			F	F	F	F	F		
1	Kinerja	Kualitas Kerja	1	4	3	12	0	54	2,7
		Kuantitas Kerja	3	1	8	8	0	59	3,0
		Tanggung Jawab	1	3	2	10	4	47	2,4
		Kerjasama	0	7	3	4	6	51	2,6
		Inisiatif	0	0	10	9	1	49	2,5
Skor Rata-Rata Kinerja									2,6
Jumlah skor rata- rata (Σ Skor : jumlah pernyataan),									
Skor ideal = Jumlah responden x Skor tertinggi									

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti 2018

Menurut Kasmir (2016) kinerja karyawan di pengaruhi oleh beban kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, *reward*, etika kerja dan *punishment*. Peneliti melakukan prasurvey kepada 20 karyawan Hotel California Bandung dan pengukurannya menggunakan 6 variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan. Alasan peneliti melakukan penyebaran kuesioner yaitu untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut ini peneliti melakukan sebuah penelitian pendahuluan dengan membuat kuesioner

untuk mengetahui permasalahan yang terjadi. Berikut ini data yang penulis peroleh mengenai faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel California Bandung :

Tabel 1.6
Hasil Pra Survey Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan
Pada Hotel California Bandung

No	Variabel	Dimensi	SS	S	KS	TS	STS	Skor	Rata-Rata
			5	4	3	2	1		Σ
			F	F	F	F	F		Skor
1	Beban Kerja	Pengukuran Kinerja	8	12	0	0	0	88	4,4
		Pengukuran Subjektif	5	14	1	0	0	84	4,2
		Pengukuran Fisiologis	4	15	1	0	0	83	4,2
skor rata-rata beban kerja			4,3						
2	Disiplin Kerja	Taat Terhadap Norma	1	13	3	2	1	71	3,6
		Taat terhadap aturan waktu	0	8	9	3	0	65	3,3
		Taat Terhadap Peraturan	0	10	4	6	0	70	3,5
skor rata-rata disiplin kerja			3,4						
3	Motivasi Kerja	Kebutuhan Fisiologis	5	15	0	0	0	85	4,3
		Kebutuhan Keamanan	4	16	0	0	0	84	4,2
		Kebutuhan Penghargaan	12	8	0	0	0	82	4,0
		Kebutuhan Berkelompok	9	8	3	0	0	86	4,3
		Aktualisasi Diri	11	5	4	0	0	87	4,4
skor rata-rata motivasi kerja			4,2						
4	Reward	Intrinsik	0	6	13	0	1	64	3,2
		Ekstrinsik	2	5	10	2	1	65	3,3
skor rata-rata penghargaan			3,0						
5	Etika Kerja	Sikap karyawan	2	17	1	0	0	81	4,1
		Perasaan seorang karyawan	7	10	3	0	0	84	4,2
		Kesediaan karyawan	5	15	0	0	0	85	4,3
		Keseriusan karyawan	13	5	2	0	0	91	4,6
Skor Rata-rata Etika Kerja			4,3						

Lanjutan Tabel 1.6

No	Variabel	Dimensi	SS	S	KS	TS	STS	Skor	Rata-Rata
			5	4	3	2	1		Σ
			F	F	F	F	F		Skor
6	<i>Punishment</i>	Representif	1	9	3	7	0	64	3,2
		Preventif	1	9	6	4	0	67	3,4
skor rata-rata hukuman								3,0	
Jumlah skor rata- rata (Σ Skor : jumlah pernyataan), Skor ideal = Jumlah responden x Skor tertinggi Jumlah skor rata- rata (Σ Skor : jumlah pernyataan),									

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti

Berdasarkan tabel 1.6 faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu Disiplin Kerja, *Reward* dan *Punishment*, karena faktor-faktor tersebut memiliki nilai yang paling rendah diantara 6 variabel yang diduga menjadi parameter penelitian.

Pertama, faktor 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. Tingkat disiplin kerja karyawan akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik apabila pengelolaan karyawan dalam kedisiplinan terhadap karyawan tidak dikelola dengan sebaik-baiknya. Kondisi disiplin kerja karyawan Hotel California Bandung yang secara keseluruhan dapat dikatakan belum sesuai yang diharapkan dengan skor rata-rata sebesar 3.4. Hal ini menunjukkan masalah dari dimensi taat terhadap aturan waktu yaitu masih ada karyawan yang datang terlambat ke tempat kerja. Masalah dimensi ketaatan terhadap peraturan Hotel California masih yaitu masih ada karyawan yang berpakaian tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan didukung oleh penelitian sebelumnya yang

dilakukan Bachtiar Arifudin Husain (2018) bahwa dimana dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa variabel disiplin kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Kedua, selain disiplin kerja terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu adanya pemberian *reward*. *Reward* merupakan sebuah bentuk pengakuan kepada suatu prestasi tertentu yang diberikan dalam bentuk material dan non material yang diberikan oleh pihak organisasi atau lembaga kepada individu atau kelompok pegawai agar mereka dapat bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Kondisi *reward* di Hotel California Bandung yang secara keseluruhan dapat dikatakan belum sesuai yang diharapkan dengan skor rata-rata sebesar 3,0. Hal ini menunjukkan masalah dari dimensi Intrinsik yaitu masih ada karyawan yang merasa bahwa pemberian uang lembur tidak sesuai dengan harapan karyawan. Masalah dimensi Ektrinsik yaitu karyawan kurang termotivasi terhadap prestasi yang akan dicapai. Pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Galih Dwi Koencoro (2013) bahwa ada pengaruh simultan yang signifikan dari *reward* terhadap kinerja karyawan.

Ketiga, selain *reward* terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu adanya pemberian hukuman. Hukuman (*punishment*) adalah ancaman hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar. Kondisi *punishment* karyawan di Hotel California Bandung yang secara keseluruhan dapat dikatakan belum sesuai yang diharapkan dengan skor rata-rata

sebesar 3,0. Hal ini menunjukkan masalah dari dimensi *Representatif* yaitu masih ada karyawan yang merasa keberatan terhadap teguran atau sanksi yang diterima berdasarkan kesalahan yang dilakukan oleh karyawan. Masalah dimensi *Preventif* yaitu masih ada karyawan yang kurang menaati tata tertib yang ada di Hotel California Bandung. Pengaruh *punishment* terhadap kinerja karyawan didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rendra Maulana Suryadilaga.,dkk.(2016) menyatakan bahwa *punishment* berpengaruh *positif* terhadap kinerja karyawan artinya semakin tinggi tingkat pemberian *punishment* karyawan mengakibatkan kinerja karyawan semakin meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**PENGARUH DISIPLIN KERJA, REWARD DAN PUNISHMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL CALIFORNIA BANDUNG.**”

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat disimpulkan bahwa identifikasi dan rumusan masalah sebagai berikut:

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penulis terlihat adanya permasalahan pada Hotel California Bandung diantaranya:

1. Karyawan kurang taat terhadap aturan waktu yang telah ditetapkan oleh Hotel California Bandung.
2. Karyawan kurang taat terhadap peraturan Hotel California Bandung

3. Reward yang diterima karyawan, uang lembur yang diberikannya kurang sesuai dengan harapan karyawan.
4. Kurangnya pemberian reward berupa motivasi kepada karyawan.
5. Karyawan merasa keberatan terhadap teguran atau sanksi yang diberikan pimpinan Hotel California Bandung
6. Karyawan kurang menaati tata tertib yang ditetapkan oleh Hotel California.
7. Kinerja karyawan mengalami penurunan pada tahun 2013-2017.
8. Kurangnya tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.
9. Kurangnya inisiatif karyawan dalam menyelesaikan masalah pada pekerjaan yang diberikan pimpinan Hotel California Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana disiplin kerja Hotel California Bandung.
2. Bagaimana *reward* Hotel California Bandung.
3. Bagaimana *punishment* Hotel California Bandung.
4. Bagaimana kinerja karyawan Hotel California Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja, *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan secara simultan dan parsial Hotel California Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisa:

1. Disiplin kerja karyawan pada Hotel California Bandung
2. *Reward* yang diberikan Hotel California Bandung
3. *Punishment* yang diterapkan pada Hotel California Bandung
4. Kinerja karyawan pada Hotel California Bandung
5. Besarnya pengaruh disiplin kerja, *reward*, dan *punishment* terhadap kinerja karyawan pada Hotel California Bandung secara simultan dan parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian berguna baik secara akademis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi peneliti sendiri dan dapat berguna juga bagi semua yang membacanya. Terutama peneliti dan pembaca dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan manajemen sumberdaya manusia, khususnya yang terkait dengan pengaruh disiplin kerja, *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan, dapat mengetahui definisi serta pengaruh disiplin kerja, *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan. Serta peneliti berharap hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

1.2.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis :

Diharapkan dapat menambah atau memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu manajemen pemasaran. Khususnya mengenai bagaimana disiplinkerja, *reward*, dan *punishment* dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan juga dapat membandingkan teori yang di dapat dari perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya di lapangan.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan disiplin kerja, menyesuaikan *reward* dan *punishment* dengan baik serta dapat membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan Hotel California.

3. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca dan menjadi informasi atau sumbangan pikiran yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama.