

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang mempunyai berbagai macam tujuan. Aktivitas suatu perusahaan dalam pencapaian tujuan tersebut diperlukan pengelolaan faktor-faktor produksi yang terdiri dari sumber daya alam, sumber daya manusia, modal, bahan baku, mesin, teknologi. Perusahaan harus selalu memperhatikan keterkaitan antara faktor-faktor produksi tersebut, dengan demikian perusahaan dituntut untuk dapat mengelola dengan sebaik-baiknya terutama dalam bidang sumber daya manusia sehingga mampu bekerja lebih efektif dan efisien.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting dalam suatu organisasi atau perusahaan karena sumber daya memiliki bakat, kreativitas dan tenaga yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Seiring berkembangnya teknologi dan informasi juga tersedianya modal dan bahan baku, perusahaan tentunya memiliki visi misi dan tujuan yang ingin bagus namun apabila sumber daya manusianya tidak diperhatikan maka akan sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut.

Visi misi dan tujuan perusahaan yang bagus tersebut merupakan bagian dari cara perusahaan agar dapat mempertahankan daya saing dengan perusahaan lain. Persaingan perusahaan saat ini semakin ketat, sehingga perusahaan diharapkan mampu mengoptimalkan sumber daya manusia dengan baik dan benar. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian penting oleh perusahaan adalah kinerja karyawannya.

Kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Dalam menentukan kinerja, perusahaan harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, antara lain: kualitas pekerjaan, kejujuran karyawan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja.

Peningkatan kinerja karyawan diharapkan dapat mendukung tercapainya suatu organisasi dan dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang dapat mendukung tujuan sebuah organisasi. Organisasi yang baik adalah yang mampu menghasilkan sumber daya yang baik juga, karena hal tersebut merupakan faktor kunci dalam mencapai kinerja yang baik.

Perkembangan ekonomi dalam suatu negara sangat mempengaruhi kemajuan dan perkembangan negara tersebut khususnya dalam bidang perekonomian. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi, salah satunya devisa. Menurut Dianita dan Zuhroh (2018:78) Cadangan devisa sangat berpengaruh terhadap perekonomian suatu negara karena besarnya cadangan devisa dapat dijadikan suatu indikator moneter kuat lemahnya fundamental perekonomian suatu negara untuk menilai tingkat ketahanan dalam menghadapi krisis ekonomi, jika semakin tinggi nilai cadangan devisa yang dimiliki suatu negara maka akan tahan dalam menghadapi krisis ekonomi.

Pada bulan Desember tahun 2019 di China, tepatnya di kota Wuhan para ahli medis menemukan adanya penyakit pneumonia yang menyebabkan sakit terhadap manusia dan hewan yang disebabkan oleh virus yang dinamakan *Corona*

Virus Disease (Covid-19), COVID-19 disebabkan oleh SARS-COV2. Covid-19 memberikan gejala umum berupa demam $\geq 38^{\circ}\text{C}$, batuk kering, dan sesak napas (<https://www.who.int/>).

WHO (*World Health Organization*) menetapkan status *Global Emergency* pada kasus virus Corona ini pada akhir Januari 2020. Pada tanggal 11 Maret 2020, organisasi WHO (*World Health Organization*) menetapkan virus Covid-19 sebagai pandemi dengan perkembangan penyebaran virus Covid-19 telah menginfeksi lebih dari 126.000 orang di 123 negara, dari Asia, Eropa, AS, hingga Afrika Selatan dalam kurun waktu kurang dari 3 (tiga) bulan.

Kasus pertama Covid-19 di Indonesia terjadi pada tanggal 2 Maret 2020, Presiden Joko Widodo (Jokowi) mengumumkan ada dua orang Indonesia positif terjangkit virus Corona yakni perempuan berusia 31 tahun dan ibu berusia 64 tahun. Pasien yang terinfeksi virus Corona bisa menularkan 2-3 orang lainnya dengan waktu penularan rata-rata selama 5 hari. Hal inilah yang menyebabkan sulitnya menekan laju pandemi Corona di Indonesia. (<https://news.detik.com/>). Per tanggal 23 April 2021 jumlah pasien positif Covid-19 mencapai 1.632.248 dengan tingkat kesembuhan sebesar 1.487.369 dan jumlah pasien yang meninggal sebesar 44.346. (<https://covid19.go.id/>).

Pandemi Covid-19 memberikan dampak terhadap berbagai sektor di Indonesia, hampir seluruh sektor terdampak, tak hanya kesehatan. Sektor ekonomi juga mengalami dampak serius akibat pandemi virus corona. Salah satu strategi yang ditetapkan oleh Pemerintah melalui PP no 21 tahun 2020 dalam menangani pandemi ini adalah PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yaitu pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga

terinfeksi *corona virus disease* (Covid-19). (<https://www.kemenkopmk.go.id/>), namun dengan adanya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dapat berpengaruh pada aktivitas bisnis yang kemudian berimbas pada perekonomian.

Dilansir dari <https://www.merdeka.com/>, terdapat 6 sektor yang paling terdampak dari adanya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yaitu sektor wisata, sektor manufaktur, sektor ekonomi, sektor transportasi, sektor sosial dan sektor pangan. Sektor yang paling terdampak dari pandemi Covid-19 dan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) adalah sektor pariwisata. Ketika sebuah negara telah melakukan *lockdown*, maka turis akan dilarang untuk memasuki negara tersebut. Tidak hanya turis mancanegara, namun juga berlaku untuk turis domestik akan dilarang untuk bepergian ke tempat-tempat dan acara wisata.

Dari sisi ekonomi, dalam beberapa tahun terakhir, pariwisata memberikan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) melalui cadangan devisa. Dari berbagai negara, menunjukkan industri pariwisata selalu menempati urutan ke-4 atau ke-5 penghasil devisa bagi negara. (<https://www.dpr.go.id>).

Pada tabel 1.1 menunjukkan data jumlah kunjungan wisata mancanegara yang datang ke Indonesia serta pengaruhnya terhadap penerimaan devisa dari tahun 2012-2018.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Wisata Mancanegara dan Penerimaan Devisa 2012-2018

| Tahun | Wisatawan Mancanegara | | Penerimaan Devisa | |
|-------|-----------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| | Jumlah | Pertumbuhan (%) | Total (Juta USD) | Pertumbuhan (%) |
| 2012 | 8.004.462 | 5,16 | 9.121 | 6,62 |
| 2013 | 8.802.129 | 9,97 | 10.054 | 10,23 |
| 2014 | 9.435.411 | 7,19 | 11.166 | 11,06 |
| 2015 | 10.406.759 | 10,29 | 12.226 | 9,49 |

| Tahun | Wisatawan Mancanegara | | Penerimaan Devisa | |
|-------|-----------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| | Jumlah | Pertumbuhan (%) | Total (Juta USD) | Pertumbuhan (%) |
| 2016 | 12.023.971 | 15,54 | 12.440 | 1,75 |
| 2017 | 14.039.799 | 16,77 | 15.240 | 22,51 |
| 2018 | 15.810.866 | 12,58 | 19.296 | 21,02 |

Sumber: Kementerian Pariwisata (2019)

Pada tahun 2018 terdapat lebih dari 15 juta wisatawan mancanegara, tumbuh 12,58% dari tahun 2017 yang sebesar 14 juta wisatawan. Hal ini, sebagaimana telah dijelaskan di atas akan meningkatkan penerimaan devisa negara, pada tahun 2018 penerimaan devisa sebesar 19.296 juta USD. Angka ini tumbuh 21,02% dari tahun sebelumnya.

Industri pariwisata merupakan salah satu penyedia jasa yang saat ini terkena dampak Covid 19. Melalui Surat Edaran Nomor 2/2020 tentang lanjutan pencegahan dan penyebaran wabah Corona Virus Disease (COVID-19) mengimbau dinas yang membidangi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif berkonsultasi dan melaporkan perkembangan pelaksanaan antisipasi dan penanganan dampak penularan COVID-19 di wilayah kewenangan masing-masing secara berkala. Selain itu dinas terkait perlu melakukan sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) berjalannya bisnis yang baik dan sesuai Protokol Kesehatan Kementerian Kesehatan. Protokol kesehatan tersebut disampaikan melalui media sosial, media cetak, radio, dan pengiriman pesan massal melalui whatsapp group di masing-masing daerah.

Gambar 1.1 menunjukkan perkembangan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dari tahun 2018-2020.



Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2018-2020

Sumber: BPS: 2021

Pada gambar 1.1. garis berwarna hijau menunjukkan kenaikan jumlah wisatawan dari bulan Januari 2018 sebesar 1,097 juta kunjungan hingga Desember 2018 sebesar 1,581 juta kunjungan. Pada garis berwarna biru menunjukkan kenaikan jumlah wisatawan dari bulan Januari 2019 sebesar 1,201 juta kunjungan hingga Desember 2019 sebesar 1,377 juta kunjungan. Garis kuning menunjukkan penurunan kunjungan wisatawan mancanegara di masa pandemi Covid-19 dimulai dari jumlah wisatawan pada bulan Januari 2020 sebesar 1,272 juta lalu mulai menurun di bulan Februari 2020 menjadi 864 ribu kunjungan dan cenderung mengalami penurunan hingga Desember 2020 sebesar 164,1 ribu kunjungan.

Rata-rata pengeluaran wisatawan mancanegara per kunjungan selama berada di Indonesia menunjukkan trend yang meningkat. Pengeluaran wisatawan tersebut dikelompokkan ke dalam 13 jenis pengeluaran utama yaitu akomodasi, makanan dan minuman, cinderamata, belanja, transpor lokal, paket tur lokal, penerbangan domestik, pesiar, hiburan, kesehatan dan kecantikan, pemandu wisata, pendidikan, dan lainnya. Pada tabel 1.2 menunjukkan distribusi pengeluaran wisatawan mancanegara pada tahun 2019.

Tabel 1.2
Distribusi Pengeluaran Wisatawan Mancanegara Tahun 2019

| No | Jenis Pengeluaran | Proporsi |
|----|----------------------|----------|
| 1 | Akomodasi | 43,46% |
| 2 | Makanan dan Minuman | 20,40% |
| 3 | Transportasi | 8,93% |
| 4 | Cenderamata | 6,96% |
| 5 | Belanja | 6,76% |
| 6 | Hiburan | 3,24% |
| 7 | Pesiar | 2,59% |
| 8 | Penerbangan domestik | 2,27% |
| 9 | Tur | 2,11% |
| 10 | Kesehatan | 1,97% |
| 11 | Lainnya | 0,64% |
| 12 | Pemandu | 0,40% |
| 13 | Pendidikan | 0,27% |

Sumber: BPS: Statistik Kunjungan Wisata Mancanegara (2019)

Dari data tabel 1.2. mengenai distribusi pengeluaran wisatawan mancanegara tahun 2019 menunjukkan bahwa akomodasi, memberikan kontribusi pengeluaran wisatawan mancanegara paling tinggi. Hal tersebut berarti banyak wisatawan yang menggunakan jasa akomodasi di Indonesia. Jasa akomodasi tersebut termasuk di dalamnya adalah hotel.

Penelitian ini menggunakan hotel sebagai objek penelitiannya, dikarenakan industri perhotelan merupakan industri dari sektor pariwisata yang terdampak karena adanya pandemi Covid-19. Hal ini seperti dilansir dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menunjukkan sebanyak 1.266 hotel telah menyertop operasionalnya untuk sementara. (<https://properti.kompas.com/>)

Menurut Hermawan (2018:28) Hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial. Sedangkan pengertian Hotel menurut SK Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86 adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan,

makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Hotel merupakan jasa pelayanan yang cukup rumit pengelolaannya, yang menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh para tamunya selama 24 jam. Di samping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha atau para wisatawan pada waktu melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah – daerah tujuan wisata, dan membutuhkan tempat untuk menginap, makan dan minum serta hiburan.

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi dengan beberapa tujuan wisata dimulai dari wisata belanja serta objek pariwisata yang bervariasi dan menarik. Pada saat hari libur, banyak warga ingin berkunjung ke beberapa objek wisata, sehingga memfasilitasinya diperlukan hotel sebagai sarana dan prasarana yang dapat menambah kenyamanan para wisatawan yang berkunjung di Jawa Barat.

Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia mencatat per April 2020 sudah ada 1.642 hotel di seluruh Indonesia yang terpaksa tutup karena wabah Covid-19. Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), Haryadi Sukamdani, menyebutkan bahwa dari 1.642 hotel tersebut, hotel yang paling banyak tutup ada di Jawa Barat sebanyak 501 hotel, disusul oleh Bali sebanyak 281 hotel, dan Jakarta 100 hotel. (<https://properti.kompas.com/>)

Jawa Barat terbagi dalam 4 Badan Koordinasi Pemerintahan Pembangunan (Bakor PP) Wilayah, sebagai berikut: wilayah I Bogor meliputi Kab. Bogor, Kota Bogor, Kota Depok, Kab. sukabumi, Kota sukabumi dan Kab. Cianjur. Wilayah II Purwakarta meliputi Kab. Purwakarta, Kab. Subang, Kab. Karawang, Kab. Bekasi, dan Kota Bekasi. Wilayah III Cirebon meliputi Kab. Cirebon, Kota Cirebon, Kab.

Indramayu, Kab. Majalengka, dan Kab. Kuningan. Wilayah IV Parahyangan/Priangan meliputi Kab. Bandung, Kota Bandung, Kota Cimahi, Kab. Bandung Barat, Kab. Sumedang, Kab. Garut, Kab. Tasikmalaya, Kota Tasikmalaya, Kab. Ciamis, dan Kota Banjar. (<https://jabarprov.go.id/>)

Tabel 1.3 menunjukkan rekapitulasi hotel berbintang 3 di wilayah Kota di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2019.

Tabel 1.3
Rekapitulasi Hotel Bintang 3 di Wilayah Kota
di Provinsi Jawa Barat Tahun 2019

| No | Wilayah Kota | Unit Hotel |
|----|------------------|------------|
| 1 | Kota Bandung | 65 |
| 2 | Kota Bekasi | 5 |
| 3 | Kota Bogor | 30 |
| 4 | Kota Cirebon | 10 |
| 5 | Kota Depok | 6 |
| 6 | Kota Tasikmalaya | 4 |

Sumber: opendata.jabarprov.go.id

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa Kota Tasikmalaya yang berada di wilayah IV di Provinsi Jawa Barat memiliki unit hotel bintang 3 paling sedikit yaitu 4 unit. Penulis memilih Kota Tasikmalaya sebagai tempat penelitian dikarenakan Kota ini merupakan Ibu Kota dari Parahyangan Timur. Hampir 70%, pusat bisnis, pusat perdagangan dan jasa, dan pusat industri di priangan timur berada di kota Ini.

Kota Tasikmalaya terletak di jalur utama selatan Pulau Jawa di wilayah provinsi Jawa Barat. Sebagai kota besar yang berkembang pesat dan kota yang memiliki segudang potensi alam, pusat belanja dan oleh-oleh, pusat budaya maupun seni, sebagai tempat perhelatan acara-acara akbar seperti festival, kejuaraan nasional, pusat kuliner, dan tujuan pendidikan utama, kota Tasikmalaya masih minim jumlah hotel yang representatif dibandingkan kota-kota besar lainnya, oleh karena itu bidang perhotelan sangat cocok untuk dikembangkan di kota ini. Kota

Tasikmalaya masih membutuhkan banyak jumlah hotel baru untuk lebih memajukan geliat ekonomi di kota ini.

Beberapa hotel bintang tiga yang memberikan pelayanan prima agar dapat memberikan kepuasan untuk para tamunya, dapat dilihat dari Tabel 1.4 yaitu daftar nama hotel di Kota Tasikmalaya dan jumlah kunjungan di tahun 2019.

Tabel 1.4
Daftar Hotel Bintang 3 di Kota Tasikmalaya Tahun 2019

| No | Nama Hotel | Jumlah Kunjungan |
|----|------------------------|------------------|
| 1 | Hotel Horison | 41253 |
| 2 | Hotel Santika | 40123 |
| 3 | Hotel Fave Tasikmalaya | 36552 |
| 4 | Hotel Grand Metro | 30213 |

Sumber: data.tasikmalayakota.go.id

Berdasarkan data dari tabel 1.4. menunjukkan bahwa Hotel Grand Metro merupakan hotel dengan jumlah kunjungan paling sedikit dibandingkan dengan hotel lain di Kota Tasikmalaya sebesar 30213 kunjungan di tahun 2019.

Hotel Grand Metro yang terletak di Jalan KHZ. Mustofa No.263, Nagarawangi, Kec. Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat merupakan hotel di kawasan yang strategis serta mudah di jangkau. Dekat dengan kawasan kampus Universitas Siliwangi, akses lebih bagi para tamu untuk melakukan kegiatan, baik menuju keluar kota maupun kedalam kota.

Hotel Grand Metro Tasikmalaya memiliki tujuan yang ingin dicapai sesuai visi dan misinya yaitu sebagai perusahaan jasa di bidang perhotelan dan memberikan pelayanan masyarakat yang baik. Pada Hotel Grand Metro Tasikmalaya, karyawan selalu memberikan pelayanan dan kenyamanan bagi pengunjung yang akan berlibur ke Tasikmalaya, khususnya yang menginap di hotel Grand Metro Tasikmalaya. Dalam memberikan kepuasan bagi pengunjung, manajemen hotel selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang unggul.

Tujuan perusahaan akan tercapai dengan baik tergantung dari sumber daya yang dimiliki, dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan perusahaan. Selain itu keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Pencapaian kinerja karyawan merupakan hal penting dilaksanakan untuk menghasilkan kinerja maksimal dan dapat bertahan ditengah persaingan bisnis. Perusahaan yang tanggap terhadap perubahan akan dapat berhasil menghadapi setiap ancaman, serta dapat memanfaatkannya menjadi peluang bagi organisasi.

Dua bulan setelah adanya kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) Pemerintah mulai menetapkan kebijakan *new normal*. Menurut Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19, Wiku Adisasmita, *new normal* adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal namun dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19. Segala aktivitas baik ekonomi, ibadah, maupun sosial mulai mempersiapkan menuju keadaan *new normal* agar tetap produktif. (<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/>)

Ketatnya persaingan usaha perhotelan di era *new normal* memacu setiap pihak manajemen hotel untuk selalu berusaha menemukan solusi agar usahatersebut terus berkembang. Untuk itu setiap perusahaan perhotelan dituntut untuk melakukan beberapa program peningkatan manajemen, penghematan biaya tanpa mengurangi pelayanan kepada pelanggan agar memiliki daya saing untuk berkompetisi. Kualitas pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan produktifitas yang memiliki acuan pada kinerja organisasi.

Maka untuk menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut, berbagai teknik peningkatan produktifitas harus dikembangkan. Hotel Grand Metro Tasikmalaya diharapkan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, karena

hotel bergerak di bidang jasa yang mengutamakan kualitas layanan. Hampir semua hotel memiliki fasilitas yang hampir sama, yang membedakan adalah budaya dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh masing – masing hotel. Untuk dapat memenangkan persaingan hotel, sangat perlu dilakukan inovasi yang terus menerus agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pelanggan yang selaluberubah – ubah.

Penulis melakukan survey pendahuluan di Hotel Grand Metro Tasikmalaya yaitu dengan wawancara langsung dan melakukan observasi langsung, juga meminta data sekunder dan data primer dari perusahaan kepada kepala personalia, hasil pra survey tersebut mengungkapkan bahwa kinerja karyawan perusahaan cenderung menurun. Tabel 1.5 di bawah ini menunjukkan standar penilaian kinerja karyawan Hotel Grand Metro Tasikmalaya.

Tabel 1.5
Kondisi Kinerja Karyawan Hotel Grand Metro Tasikmalaya
Tahun 2018-2019

| No | Faktor Penilaian | Hasil Penilaian 2018 | | | Hasil Penilaian 2019 | | |
|-------------|---------------------------------|----------------------|-------|-------------|----------------------|-------|-------------|
| | | Bobot (%) | Nilai | Total Nilai | Bobot (%) | Nilai | Total Nilai |
| I | Prestasi (60%) | | | | | | |
| | a. kualitas | 15% | 80 | 12 | 15% | 75 | 11,25 |
| | b. kuantitas | 15% | 85 | 12,75 | 15% | 71 | 10,65 |
| | c. waktu penyelesaian | 15% | 86 | 12,9 | 15% | 80 | 12 |
| | d. sadar biaya | 15% | 79 | 11,85 | 15% | 74 | 11,1 |
| II | Sikap dan Perilaku (40%) | | | | | | |
| | a. inisiatif | 10% | 87 | 8,7 | 10% | 77 | 7,7 |
| | b. kerjasama | 10% | 90 | 9 | 10% | 75 | 7,5 |
| | c. disiplin | 10% | 83 | 8,3 | 10% | 65 | 6,5 |
| | d. etika kerja | 10% | 80 | 8 | 10% | 70 | 7 |
| NILAI AKHIR | | | | 83,5 | | | 73,7 |
| PREDIKAT | | | | Baik | | | Kurang Baik |

Sumber: Personalia Hotel Grand Metro Tasikmalaya

Keterangan/ Predikat:

| | |
|--------------|-------------|
| Sangat Baik | : 90 – 100 |
| Baik | : 80 - 89,9 |
| Kurang Baik | : 60 - 79,9 |
| Buruk | : 40 - 59,9 |
| Sangat Buruk | : ≤ 39,9 |

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa kondisi kinerja karyawan Hotel Grand Metro Tasikmalaya mengalami penurunan sebesar 9,8%, pada tahun 2018 kinerja karyawan mencapai 83,5 dengan predikat baik, namun pada tahun 2019 kinerja karyawan menurun sebesar 73,7 dengan predikat kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa adanya masalah yang terjadi terhadap kinerja karyawan. Perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja karyawannya, agar perusahaan dapat terus bertahan dan berkembang di era *new normal*.

Hasil yang dicapai (prestasi) seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan pada suatu organisasi disebut kinerja. Kinerja menampilkan kombinasi antara kemampuan dan usaha untuk menghasilkan apa yang dikerjakan agar menghasilkan kinerja yang baik seseorang harus memiliki kemampuan, kemauan, usaha serta dukungan dari lingkungan.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2016:67) Kinerja adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Robbins (2016:218) terdapat beberapa indikator kinerja karyawan diantaranya kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

Adanya kinerja karyawan dalam diri setiap karyawan, maka mampu mengoptimalkan kemampuannya untuk melakukan pekerjaannya. Untuk

memperkuat hasil penilaian kinerja karyawan berdasarkan persepsi karyawan, penulis melakukan pra survey terhadap 30 karyawan di Hotel Grand Metro Tasikmalaya. Hasil pra survey tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.6 dibawah ini:

Tabel 1.6
Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan di Hotel Grand Metro Tasikmalaya

| Variabel | Dimensi | Frekuensi | | | | | Jumlah Skor | Mean |
|--|-----------------|-----------|--------|--------|-------|--------|-------------|------|
| | | STS (1) | TS (2) | KS (3) | S (4) | SS (5) | | |
| Kinerja Karyawan | Kualitas | 2 | 2 | 15 | 8 | 3 | 98 | 3,26 |
| | Kuantitas | 2 | 8 | 10 | 6 | 4 | 92 | 3,06 |
| | Ketepatan waktu | 2 | 11 | 11 | 5 | 1 | 82 | 2,73 |
| | Efektivitas | 1 | 7 | 15 | 5 | 2 | 90 | 3,00 |
| | Kemandirian | 3 | 13 | 9 | 3 | 2 | 78 | 2,60 |
| Skor Rata-rata | | | | | | | | 2,93 |
| Jumlah Skor = Nilai x F | | | | | | | | |
| Mean = JumlahSkor :Jumlahkaryawan | | | | | | | | |
| Skor Rata-rata = JumlahMean :JumlahPernyataan | | | | | | | | |

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survey 2020

Berdasarkan Tabel 1.6 nilai rata-rata hasil jawaban responden mengenai Kinerja karyawan sebesar 2,93. Apabila dilihat dari jumlah rata-rata yaitu 2,93 berada posisi kurang baik pada garis kontinum. Terdapat indikator yang nilainya masih dibawah rata-rata yaitu ketepatan waktu dan kemandirian. Pada tingkat ketepatan waktu masih banyak karyawan yang datang terlambat dan pada tingkat kemandirian, karyawan kurang memiliki inisiatif dalam mengerjakan pekerjaannya. Pada tingkat ketepatan waktu masalah yang timbul adalah masih banyak karyawan yang datang terlambat dapat dilihat dari tabel 1.7 di bawah ini.

Tabel 1.7
Rekapitulasi Absensi di Hotel Grand Metro Tasikmalaya
September-Desember 2019

| 2019 | Keterangan | | | | Total | Jumlah Karyawan | % |
|-----------|------------|-------|------|-------|-------|-----------------|-------|
| | Terlambat | Sakit | Izin | Alpha | | | |
| September | 9 | 1 | 3 | 0 | 13 | 50 | 0,2% |
| Oktober | 11 | 5 | 3 | 1 | 20 | 50 | 0,4% |
| November | 8 | 0 | 4 | 0 | 12 | 50 | 0,24% |
| Desember | 9 | 2 | 1 | 2 | 14 | 50 | 0,28% |

Sumber: Personalia Hotel Grand Metro Tasikmalaya

Berdasarkan tabel 1.7 menunjukkan bahwa ketidakhadiran karyawan di Hotel Grand Metro Tasikmalaya hampir mengalami kenaikan setiap bulannya. Hal ini dapat dibuktikan dengan perbandingan ketidakhadiran karyawan setiap bulannya naik. Kenaikan ketidakhadiran absensi karyawan ini disebabkan karena masih banyaknya karyawan yang datang terlambat dan izin. Tingginya ketidakhadiran karyawan merupakan sikap dari rendahnya kedisiplinan yang dapat menurunkan kinerja karyawan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan baik yang berasal dari diri maupun yang berasal dari lingkungan organisasi tempat karyawan bekerja.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2016:133) menyatakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu karakteristik pekerjaan, pelatihan, komitmen dalam bekerja, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, pemberian kompensasi yang adil dan layak, faktor motivasi yang terbentuk dari sikap dalam menghadapi kondisi kerja, tingkat disiplin kerja, faktor pelatihan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

Untuk mengetahui faktor apa saja yang dianggap dominan mempengaruhi rendahnya kinerja karyawan, peneliti melakukan pra-survey kepada 30 orang karyawan dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.8

Tabel 1.8
Hasil PraSurvey faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Grand Metro Tasikmalaya

| Variabel | Dimensi | Frekuensi | | | | | Jumlah Skor | Mean |
|----------------------------------|-------------|-----------|--------|--------|-------|--------|-------------|-------------|
| | | STS (1) | TS (2) | KS (3) | S (4) | SS (5) | | |
| Kompensasi | Gaji | 2 | 3 | 8 | 12 | 5 | 105 | 3,50 |
| | Bonus | 0 | 2 | 13 | 9 | 3 | 94 | 3,13 |
| | Tunjangan | 0 | 3 | 10 | 12 | 5 | 109 | 3,63 |
| | Penghargaan | 0 | 4 | 3 | 16 | 7 | 116 | 3,86 |
| | Fasilitas | 0 | 1 | 6 | 15 | 8 | 108 | 3,60 |
| Skor Rata-rata Kompensasi | | | | | | | 532 | 3,54 |
| Karakteristik | Otonomi | 1 | 4 | 3 | 11 | 11 | 117 | 3,90 |

| Variabel | Dimensi | Frekuensi | | | | | Jumlah Skor | Mean |
|---|-------------------------------------|-----------|--------|--------|-------|--------|-------------|-------------|
| | | STS (1) | TS (2) | KS (3) | S (4) | SS (5) | | |
| Pekerjaan | Variasi Pekerjaan | 0 | 0 | 4 | 17 | 9 | 125 | 4,16 |
| | Identitas Tugas | 0 | 0 | 8 | 10 | 12 | 124 | 4,13 |
| | Signifikansi Tugas | 3 | 3 | 9 | 12 | 3 | 99 | 3,30 |
| | Umpan Balik | 3 | 3 | 8 | 10 | 6 | 103 | 3,43 |
| Skor Rata-rata Karakteristik Pekerjaan | | | | | | | 568 | 3,78 |
| Pelatihan | Insruktur | 0 | 2 | 10 | 12 | 1 | 87 | 3,48 |
| | Peserta | 0 | 0 | 1 | 22 | 2 | 101 | 4,04 |
| | Materi | 0 | 0 | 0 | 18 | 7 | 107 | 4,28 |
| | Metode | 1 | 1 | 4 | 17 | 2 | 93 | 3,72 |
| | Tujuan | 0 | 0 | 8 | 16 | 1 | 93 | 3,72 |
| | Sasaran | 1 | 1 | 7 | 14 | 2 | 90 | 3,60 |
| Skor Rata-rata Pelatihan | | | | | | | 571 | 3,81 |
| Komitmen Organisasi | Komitmen Afektif | 1 | 4 | 14 | 7 | 4 | 99 | 3,30 |
| | Komitmen Berkelanjutan | 0 | 3 | 13 | 9 | 5 | 106 | 3,53 |
| | Komitmen Normatif | 1 | 3 | 10 | 7 | 9 | 110 | 3,66 |
| Skor Rata-rata Komitmen Organisasi | | | | | | | 315 | 3,49 |
| Motivasi | Kebutuhan berprestasi | 1 | 12 | 10 | 4 | 3 | 86 | 2,86 |
| | Kebutuhan berafiliasi | 0 | 10 | 12 | 5 | 3 | 91 | 3,03 |
| | Kebutuhan berkuasa | 2 | 11 | 11 | 3 | 3 | 84 | 2,80 |
| Skor Rata-rata Motivasi | | | | | | | 261 | 2,89 |
| Gaya Kepemimpinan | Tipe Direktif | 0 | 0 | 8 | 15 | 7 | 119 | 3,96 |
| | Tipe Suportif | 0 | 4 | 15 | 8 | 3 | 100 | 3,33 |
| | Tipe Partisipatif | 4 | 6 | 13 | 4 | 3 | 86 | 2,86 |
| | Tipe Berorientasi Prestasi | 0 | 0 | 11 | 4 | 15 | 124 | 4,13 |
| Skor Rata-rata Gaya Kepemimpinan | | | | | | | 429 | 3,57 |
| Disiplin Kerja | Taat Terhadap Aturan Waktu | 2 | 11 | 10 | 5 | 2 | 84 | 2,80 |
| | Taat Terhadap Peraturan Perusahaan | 1 | 9 | 13 | 4 | 3 | 93 | 3,10 |
| | Taat Terhadap Aturan Perilaku Dalam | 1 | 12 | 9 | 6 | 2 | 86 | 2,86 |

| Variabel | Dimensi | Frekuensi | | | | | Jumlah Skor | Mean |
|---|----------------------------|-----------|--------|--------|-------|--------|-------------|-------------|
| | | STS (1) | TS (2) | KS (3) | S (4) | SS (5) | | |
| | Bekerja | | | | | | | |
| Skor Rata-rata Disiplin Kerja | | | | | | | 263 | 2,92 |
| Lingkungan Kerja | Lingkungan Kerja Fisik | 5 | 7 | 9 | 7 | 2 | 84 | 2,80 |
| | Lingkungan Kerja Non Fisik | 2 | 5 | 8 | 10 | 5 | 101 | 3,36 |
| Skor Rata-rata Lingkungan Kerja | | | | | | | 185 | 3,08 |
| Jumlah Skor = Nilai x F | | | | | | | | |
| Mean = Jumlah Skor : Jumlah Karyawan (30) | | | | | | | | |
| Skor Rata-rata = Jumlah Mean : Jumlah Pernyataan | | | | | | | | |

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2020)

Berdasarkan dari data hasil pra survey tersebut mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah variabel motivasi kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja yang dilihat dari rata-rata setiap variabel yang terendah yaitu 2,89 untuk motivasi kerja, selanjutnya 2,92 untuk disiplin kerja dan 3,08 untuk lingkungan kerja.

Tabel 1.8 memperlihatkan bahwa motivasi kerja di Hotel Grand Metro Tasikmalaya ini terlihat rendah dibandingkan dengan variabel yang lainnya, kemudian lingkungan kerja menjadi variabel kedua terendah di antara variabel lainnya dan ketiga disiplin kerja menjadi variabel terendah ke tiga di antara variabel lainnya. Dimana ketiga faktor inilah yang menjadi faktor utama dari kinerja karyawan yang bermasalah. Berikut data yang diperoleh penulis mengenai motivasi kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 1.9
Hasil Pra Survey Motivasi Kerja pada Hotel Grand Metro Tasikmalaya

| Variabel | Dimensi | Frekuensi | | | | | Jumlah Skor | Mean |
|-----------------|-----------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------------|------|
| | | STS(1) | TS(2) | KS(3) | S (4) | SS(5) | | |
| Motivasi | Kebutuhan berprestasi | 1 | 12 | 10 | 4 | 3 | 86 | 2,86 |
| | Kebutuhan berafiliasi | 0 | 10 | 12 | 5 | 3 | 91 | 3,03 |
| | Kebutuhan | 2 | 11 | 11 | 3 | 3 | 84 | 2,80 |

| Variabel | Dimensi | Frekuensi | | | | | Jumlah Skor | Mean |
|--------------------------------|----------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------------|
| | | STS(1) | TS(2) | KS(3) | S (4) | SS(5) | | |
| | berkuasa | | | | | | | |
| Skor Rata-rata Motivasi | | | | | | | 261 | 2,89 |

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survey 2020

Tabel 1.9 menunjukkan bahwa motivasi kerja masuk kedalam kategori kurang baik dalam garis kontinum dikarenakan nilai rata-rata keseluruhan 2,89, terdapat dua dimensi yang nilainya dibawah rata-rata yaitu kebutuhan berprestasi dengan rata-rata 2,86 dan kebutuhan berkuasa yaitu 2,80.

Selain dari hasil pra survey diatas, peneliti melakukan wawancara yaitu bahwa karyawan tidak memiliki keinginan untuk mengembangkan karir di perusahaan ini bahkan beberapa karyawan menyatakan bahwa mereka berencana untuk membuka peluang usaha sendiri.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel Grand Metro Tasikmalaya yaitu disiplin kerja. Hasil prasurvey mengenai disiplin kerja dapat dilihat dari tabel 1.10 di bawah ini.

Tabel 1.10
Hasil Pra Survey Disiplin Kerja pada Hotel Grand Metro Tasikmalaya

| Variabel | Dimensi | Frekuensi | | | | | umlahSkor | Mean |
|--------------------------------------|---|-----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------------|
| | | STS (1) | TS(2) | KS(3) | S (4) | SS(5) | | |
| DisiplinKerja | Taat Terhadap Aturan Waktu | 2 | 11 | 10 | 5 | 2 | 84 | 2,80 |
| | Taat Terhadap Peraturan Perusahaan | 1 | 9 | 13 | 4 | 3 | 93 | 3,10 |
| | Taat Terhadap Aturan Perilaku Dalam Bekerja | 1 | 12 | 9 | 6 | 2 | 86 | 2,86 |
| Skor Rata-rata Disiplin Kerja | | | | | | | 263 | 2,92 |

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survey 2020

Berdasarkan hasil olah data disiplin kerja di Hotel Grand Metro Tasikmalaya didapatkan nilai rata-rata secara keseluruhan yaitu 2,92 dan masuk dalam kategori kurang baik pada garis kontinum. Terdapat dua dimensi yang

nilainya dibawah rata-rata yaitu taat terhadap aturan waktu sebesar 2,80 dan taat terhadap aturan perilaku dalam bekerja sebesar 2,86.

Selain menyebarkan kuesioner, peneliti juga melakukan wawancara kepada pihak personalia dan mendapatkan informasi bahwa pada dimensi taat terhadap aturan waktu terdapat beberapa karyawan yang sering datang terlambat. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya data absensi karyawan di tabel 1.7 yang menunjukkan bahwa banyaknya karyawan yang datang terlambat selama 4 bulan terakhir di tahun 2019. Pada dimensi taat terhadap aturan perilaku dalam bekerja beberapa karyawan mengaku bahwa mereka kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka.

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif dari manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dicapainya. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2016:193), kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan karyawan mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan dan mempunyai disiplin yang tinggi maka akan menciptakan suasana perusahaan lebih kondusif sehingga akan berdampak positif pada aktivitas perusahaan.

Setiap perusahaan mempunyai harapan agar karyawan perusahaan dapat mematuhi peraturan yang telah ditetapkan karyawan. Disiplin kerja sangat penting dalam mencapai kinerja yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diberikan kepadanya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan berikutnya adalah lingkungan kerja, lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2017:2) adalah

keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Berikut hasil pra survey yang diperoleh penulis mengenai beban kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 1.11
Hasil Pra Survey Lingkungan Kerja pada Hotel Grand Metro Tasikmalaya

| Variabel | Dimensi | Frekuensi | | | | | Jumlah Skor | Mean |
|--|----------------------------|-----------|--------|--------|-------|--------|-------------|-------------|
| | | STS (1) | TS (2) | KS (3) | S (4) | SS (5) | | |
| Lingkungan Kerja | Lingkungan Kerja Fisik | 5 | 7 | 9 | 7 | 2 | 84 | 2,80 |
| | Lingkungan Kerja Non Fisik | 2 | 5 | 8 | 10 | 5 | 101 | 3,36 |
| Skor Rata-rata Lingkungan Kerja | | | | | | | 185 | 3,08 |

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra survey 2020

Berdasarkan Tabel 1.11 merupakan hasil pra survey Lingkungan Kerja yang memiliki nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,08. Nilai rata-rata tersebut masuk kedalam kategori kurang baik dalam garis kontinum dan terdapat satu dimensi yang nilainya dibawah rata-rata yaitu lingkungan fisik sebesar 2,80.

Peneliti melakukan wawancara dan pengamatan langsung diantaranya dari lingkungan fisik seperti kurangnya penerangan sinar matahari yang masuk ke ruang kerja, kurangnya fasilitas pendukung yang masih belum memadai seperti tidak adanya fasilitas kantin untuk karyawan, tata letak fasilitas yang terlihat belum rapi seperti meja karyawan yang saling berdekatan sehingga membuat karyawan tidak leluasa dalam bergerak.

Dari pemahaman di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA, DISIPLIN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL GRAND METRO TASIKMALAYA”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini di ajukan untuk merumuskan dan menjelaskan permasalahan yang ada dalam penelitian. Permasalah dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Grand Metro Tasikmalaya yaitu motivasi kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Motivasi Kerja
 - a. Karyawan tidak bersungguh-sungguh untuk mencapai prestasi yang tinggi.
 - b. Karyawan masih kurang berusaha mengembangkan kemampuan untuk mencapai kekuasaan dan tanggung jawab.
2. Disiplin Kerja
 - a. Masih adanya karyawan yang datang terlambat.
 - b. Karyawan merasa kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka.
3. Lingkungan Kerja
 - a. Pencahayaan di ruang kerja yang kurang mendukung.
 - b. Kurangnya fasilitas pendukung yang diterima karyawan.
 - c. Tata letak fasilitas yang terlihat belum rapi.
4. Kinerja Karyawan
 - a. Masih banyak karyawan yang datang terlambat.

- b. Kurangnya inisiatif, karyawan akan mengerjakan pekerjaannya setelah ada perintah dari atasan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka masalah yang diteliti adalah menyangkut tentang pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan identifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai motivasi kerja di Hotel Grand Metro Tasikmalaya.
2. Bagaimana tanggapan responden mengenai disiplin kerja di Hotel Grand Metro Tasikmalaya.
3. Bagaimana tanggapan responden mengenai lingkungan kerja di Hotel Grand Metro Tasikmalaya.
4. Bagaimana tanggapan responden mengenai kinerja karyawan di Hotel Grand Metro Tasikmalaya
5. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Grand Metro Tasikmalaya baik secara parsial maupun secara simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Motivasi kerja di Hotel Grand Metro Tasikmalaya.
2. Disiplin kerja di Hotel Grand Metro Tasikmalaya.
3. Lingkungan kerja di Hotel Grand Metro Tasikmalaya.

4. Kinerja karyawan di Hotel Grand Metro Tasikmalaya
5. Besarnya pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Grand Metro Tasikmalaya baik secara parsial maupun secara simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktisi.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis yang diperoleh dari penelitian ini akan memberikan wawasan keilmuan dalam pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya teori motivasi kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktek

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan kebijaksanaan yang berhubungan dengan upaya peningkatan kinerja karyawan.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya pada masalah yang diteliti yaitu pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan suatu perusahaan.

3. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung

Hasil penelitian ini sebagai sumbangan karya ilmiah yang dapat memperkaya koleksi perpustakaan serta mungkin akan bermanfaat bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama di masa yang akan datang yang dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pembanding.

