

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menghadapi persaingan bisnis usaha pada era globalisasi yang serba modern ini bukanlah hal yang mudah. Perkembangan bisnis yang pesat khususnya di sektor pelayanan jasa bidang perhotelan, mendorong perusahaan atau organisasi untuk semakin mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki agar siap menghadapi persaingan. Persaingan merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh setiap perusahaan. Perusahaan dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki pegawai agar dapat menciptakan pegawai yang produktif dan cekatan dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan. Perusahaan perlu mendefinisikan visi dan misi yang jelas dan mengembangkan suatu strategi yang kuat dan kompetitif dalam menghadapi persaingan untuk tetap bekerja lebih efisien, produktif dan efektif.

Berkembangnya sumber daya manusia merupakan komponen yang penting dalam berkembangnya suatu perusahaan. Sumber daya manusia memegang peran utama bagi organisasi untuk mencapai suatu keberhasilan perusahaan yang dipengaruhi oleh kinerja karyawannya, jika perusahaan tidak memiliki dukungan sumber daya manusia yang baik maka tujuan perusahaan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Untuk itu, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang profesional atau unggul yang sesuai dengan standar kualitas yang diinginkan perusahaan. Membangun dan mengembangkan serta mengawasi kinerja karyawan yang dimana setiap perusahaan dituntut untuk memiliki kinerja serta sumber daya

yang berkualitas guna tercapainya tujuan perusahaan. Dimasa sekarang ini sumber daya manusia yang terampil dan inovatif sangat diperlukan maka dari itu, setiap organisasi harus dapat meningkatkan keunggulan kompetitifnya secara berkelanjutan. Hal tersebut tentunya menjadi perhatian bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja individual karyawan dengan memanfaatkan dari aspek sumber daya manusia yang diperoleh.

Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka berkontribusi pada suatu organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria dan dimensi yang berbeda-beda hal tersebut mendefinisikan elemen-elemen terpenting dari suatu pekerjaan. Fungsi hotel hanyalah sebagai tempat menginap bagi konsumen yang melakukan perjalanan maupun wisata. Namun seiring berjalannya waktu, fungsi hotel akan semakin ditingkatkan, dan saat ini hotel tidak hanya digunakan untuk penginapan saja tetapi juga digunakan sebagai fasilitas untuk acara pernikahan, pertemuan bisnis, peluncuran suatu produk baru atau bahkan sebagai liburan akhir pekan bagi masyarakat kelas menengah keatas, maka dari itu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kreatif, dan sistem kompensasi seperti pemberian penghargaan juga sangat penting bagi organisasi dalam memastikan sebuah persaingan yang kompetitif.

Disiplin kerja menjadi aspek penting dalam pertumbuhan upaya meningkatkan kinerja karyawan. Disiplin merupakan perilaku seseorang yang baik dalam menghargai waktu serta suatu peraturan yang berlaku. Disiplin kerja yang baik dapat dilihat dari tingginya kesadaran para karyawan dalam mematuhi segala peraturan dan tata tertib yang ada, besarnya rasa tanggung jawab dalam tugas

masing-masing karyawan, serta meningkatkan efisiensi dan kinerja para karyawan akan tetapi disiplin kerja yang baik bukan hanya karyawan selalu tepat waktu, tetapi pada bentuknya dan paling berguna adalah suatu kekuatan yang berkembang dalam tubuh karyawan itu sendiri, sehingga individu dapat menyesuaikan diri dengan sukarela kepada keputusan-keputusan yang diterima, peraturan-peraturan, nilai-nilai, dan tingkah laku individu. Oleh karena itu, perusahaan menginginkan sumber daya yang berkualitas serta kapasitas yang baik agar mampu bersaing secara global.

Faktor penting lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *Self Efficacy* (efikasi diri) para karyawan itu sendiri. *Self efficacy* merupakan keyakinan individu terhadap kemampuan yang dimilikinya untuk dapat mengatur potensi intelektual dan tindakan yang dilakukan dalam menghadapi situasi dengan penuh tanggung jawab pada pekerjaannya. Efikasi diri merupakan suatu kemampuan seseorang dalam berperilaku, akan memperlihatkan sifat sensitivitas atau kesadaran dalam dirinya terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Kepribadian yang kuat pada diri seseorang akan terus maju dan berkembang, tidak mudah terpengaruh dan stres terhadap situasi yang mengancam. Sedangkan individu dengan *self efficacy* yang rendah memiliki kepribadian yang mudah menyerah dan menyukai pekerjaan dalam tim disituasi yang sulit dengan hal yang kompleks (Bandura dalam Hasan 2018:67).

Hotel Travello merupakan suatu instansi yang menyediakan pelayanan berupa jasa dengan menyediakan fasilitas sesuai dengan standar hotel bintang 4 yang telah ditentukan oleh pemerintah. Sebagaimana yang telah diatur pada undang-undang Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang usaha hotel mengenai standar usaha hotel,

sertifikat usaha, peraturan tentang hotel berbintang, peraturan tentang hotel non bintang, produk usaha hotel, pelayanan usaha hotel dan pengelolaan usaha hotel serta penilaian standar penilaian kinerja karyawan hotel yang telah ditetapkan

Hotel Travello merupakan perusahaan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa, pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu, memberikan perlindungan kepada tamu, baik untuk istirahat dan kenyamanan dalam istirahat serta keamanan bagi pengunjung. Dalam menjalankan tugas tersebut tentunya tidak lepas dari berbagai permasalahan, masalah sumber daya manusia merupakan tantangan bagi manajemen yang tidak dapat dihindari untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk mencapai suatu tujuan tidak terlepas dari inovasi dan strategi, maka yang dapat dilakukan perusahaan salah satunya dengan meningkatkan kinerja karyawannya.

Perusahaan berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan merumuskan berbagai rencana sumber daya manusia untuk memenuhi visi dan misi menjadi perusahaan pada bidang perhotelan yang dapat diakui kualitas serta kuantitasnya. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan ini memerlukan perencanaan strategis yang cermat. Selain itu, perusahaan akan menjalankan strategi dan menetapkan kebijakan dengan membuat rencana bisnis, menyediakan anggaran, dan menetapkan prosedur evaluasi kinerja akhir. Ini membenarkan pembentukan organisasi dalam lingkungan kinerja karyawan. Kinerja sangat penting dalam organisasi jika organisasi tidak memperhatikan hasil kerja setiap pegawai, maka akan sulit untuk mencapai tujuan.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai permasalahan yang menjadikan bahan acuan penulis, dalam melakukan penelitian ini dimana prestasi kinerja karyawan pada Hotel Travello Bandung cenderung menurun. Dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan maka dapat dilihat berdasarkan Sistem Manajemen Kinerja (SMK) yang berlaku bagi seluruh karyawan yang bekerja di Hotel Travello Bandung berikut data sistem manajemen kinerja pada Hotel Travello Bandung yang akan di letakan pada table 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1. 1
Standar Nilai Kinerja Karyawan pada Hotel Travello

No	Nilai (%)	Predikat	Keterangan
1	91 ke atas	A	Sangat Baik
2	76 – 90	B	Baik
3	61 – 75	C	Cukup
4	51 – 60	D	Kurang
5	50 ke bawah	E	Buruk

Sumber : Hotel Travello Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.1 merupakan sistem penilaian kinerja karyawan pada Hotel Travello Kota Bandung. Dapat dilihat standar kinerja karyawan yang telah ditentukan oleh Hotel Travello Kota Bandung yaitu bila berada pada nilai 91 keatas merupakan standar nilai yang sangat baik, nilai 76 – 90 merupakan standar nilai yang baik, nilai 61 – 75 merupakan standar nilai yang cukup baik, nilai 51 – 60 merupakan standar nilai yang kurang dan nilai yang berada pada 50 ke bawah merupakan standar nilai yang buruk. Maka demikian dapat dilihat dari peraturan

system penilaian kinerja pegawai pada Hotel Travello merupakan peraturan standar yang diterapkan oleh seluruh hotel yang ada di Kota Bandung.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana penilaian kinerja karyawan suatu perusahaan dapat dilihat juga melalui rating yang diberikan pengunjung melalui media online yang dimana hal tersebut juga sangat mempengaruhi kualitas nilai perusahaan. Menurut sumber www.google.ac.id terdapat 65 hotel hotel bintang 4 di Kota Bandung dan berikut 5 diantaranya merupakan hotel bintang 4 yang populer di kota Bandung sebagai perbandingan hasil rivew konsumen.

Tabel 1. 2
5 Hotel bintang 4 yang populer di Kota Bandung

Peringkat	Nama Hotel	Rating
1	El Hotel Royale Bandung	4,6
2	Hotel Savoy Homann	4,6
3	Grand Tjokro Premiere Bandung	4,5
4	Belviu Hotel	4,5
3	Travello Hotel	4,4

Sumber : www.google.co.id

Berdasarkan Tabel 1.2 terdapat rating dari setiap hotel yang dimana rating tersebut diperoleh dari review pengunjung hotel dengan rata-rata pemberi review sebanyak 2.000 orang berdasarkan rating yang diberikan, Hotel Travello berada di peringkat kelima dengan jumlah rating 4,4 dan untuk posisi pertama ada El Hotel Royale Bandung dengan rating sebesar 4,6 (tinggi), posisi kedua ada Hotel Savoy Homann dengan rating sebesar 4,6 (tinggi), posisi ketiga ada Grand Tjokro Premiere Bandung dengan rating sebesar 4,5 (tinggi), posisi ke empat ada Belviu

Hotel dengan rating sebesar 4,5 (tinggi). Penilaian yang di dapat oleh Hotel Travello diperoleh berdasarkan review yang dilakukan pengunjung pada www.google.id.com yang mana banyak pengunjung merasa tidak merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh karyawan Hotel Travello Bandung. Pelayanan yang kurang baik menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada Hotel Travello belum optimal. Untuk itu, dengan karyawan menunjukkan pelayanan yang baik, sikap yang sopan dan ramah maka pengunjung akan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan karyawan perusahaan Hotel Travello Bandung.

Hotel adalah suatu bagian dari *hospitality industry*, suatu *establishment* yang bergerak dalam bisnis jasa, penjualan jasa penginapan yang didalamnya termasuk penyediaan makanan dan minuman serta fasilitas lainnya Bartono (2017:56). Kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh karyawan akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan standar kualitas perusahaan. Banyaknya sektor jasa lain, dapat menjadi acuan bagi manajemen Hotel Travello untuk selalu mengembangkan pelayanan karyawannya agar mampu bertahan di era persaingan yang ketat. Menghadapi persaingan yang semakin ketat, tentu menjadikan tantangan dan kesulitan-kesulitan yang harus dihadapi oleh perusahaan. Dimana suatu organisasi bisnis tetap dituntut untuk efektif dalam pengelolaannya, apabila bisnis tersebut tidak dapat bersaing mengikuti perubahan sektor bisnis yang semakin maju dan modern, maka bisnis itu akan berada diambang kehancuran.

Selain sikap dan perilaku, hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan yaitu absensi atau tingkat kehadiran karyawan. Absensi merupakan ketidak hadirannya karyawan di tempat kerja yang dapat di sebabkan oleh beberapa

alasan seperti : alpa, ijin dan sakit. Tingkat absensi tertinggi dan terendah dalam sebuah perusahaan dapat digunakan untuk menentukan disiplin tidaknya suatu karyawan dalam bekerja. Jika semakin besar tingkat absensi maka dapat menyebabkan produktivitas perusahaan terkendala, sehingga tujuan perusahaan juga terbatas.

Menurut Astuti (2018:133) tingkat kehadiran merupakan salah satu indikator yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja, baik itu keterlambatan maupun kesengajaan untuk tidak hadir bekerja. Permasalahan kualitas kinerja yang dialami oleh Hotel Travello Bandung terhadap karyawannya dapat dianggap kurang optimal, yang dimana juga dapat dilihat dari persentase data kehadiran karyawan. Penilaian kinerja Hotel Travello tersebut disusun oleh *HRD* melalui kehadiran karyawan dalam masa kerja selama satu tahun terakhir.

Berikut data dari absensi karyawan pada Hotel Travello kota Bandung berdasarkan rekap absensi hasil kinerja karyawannya yang didapat dengan meliputi periode 12 bulan yaitu yang dihitung pada awal bulan Januari - Desember pada tahun 2021. Dengan demikian, penulis menyertakan hasil yang telah didapat yang dimana dapat dilihat pada tabel 1.3 mengenai pencapaian rekapitulasi absensi yang terdiri dari 50 karyawan Hotel Travello yang sudah diteliti untuk menunjang kelengkapan data dalam melakukan analisis yang dilakukan. Oleh karena itu, berikut data pencapaian rekapitulasi absensi karyawan pada Hotel Travello adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 3
Pencapaian Absensi Kinerja Karyawan pada Hotel Travello Bandung
Periode Januari – Desember 2021

No	Bulan	Jumlah Hari Kerja	Terlambat	% Terlambat	Rekapitulasi Absen 2021			% Ketidakhadiran
					A	I	S	
1	Januari	27	10	0,8	2	3	9	1
2	Februari	24	11	1,1	2	3	6	0,9
3	Maret	27	10	0,9	1	4	6	0,9
4	April	26	13	1,6	6	5	5	1
5	Mei	27	11	0,9	4	7	10	1,2
6	Juni	26	12	1	3	5	7	1
7	Juli	27	11	0,9	2	7	5	1
8	Agustus	27	10	0,9	2	6	6	0,9
9	September	26	13	1,1	3	3	5	1
10	Oktober	27	14	1,3	4	6	4	1
11	November	26	13	1,2	3	4	9	1,2
12	Desember	27	15	1,4	3	5	9	1,2
Jumlah		317	143	13,1	35	58	81	12,3
Rata-rata				2,21				2,09
Rata – Rata (%) Terlambat = Jumlah hari Kerja x 100% : Jumlah Terlambat								
Rata – Rata (%) Ketidakhadiran = Jumlah hari Kerja x 100% : Jumlah Ketidakhadiran								

Sumber: Hotel Travello Bandung (data diolah 2022)

Berdasarkan table 1.3 diatas maka dapat diketahui bahwa kehadiran karyawan operasional Hotel Travello Bandung yang berjumlah 50 karyawan dapat dikatakan masih kurang baik. Hal ini tampak dari tingkat absensi atau kehadiran karyawan yang perbulannya masih banyak terlambat, yaitu rata-rata 2,21%. Kaitannya dengan ketidakhadiran ini dinyatakan oleh Winaya (2017:52) memberikan ukuran disiplin kinerja terhadap karyawan sebagai berikut, “Apabila tingkat absensi mencapai 2-3% maka hal tersebut merupakan hal yang sangat buruk”. Selain itu, tingkat

ketidakhadiran juga dapat dikatakan kurang baik yaitu 2,09%. Dari data tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa masih banyak karyawan hotel travello yang belum dapat mentaati peraturan yang telah ditetapkan, hal ini tampak dari absensi kehadiran karyawan yang setiap bulannya masih ada yang terlambat. Walaupun dalam pihak manajerial Hotel Travello Bandung sudah menerapkan kebijakan kedisiplinan kepada karyawannya dengan memberlakukan sangsi apabila karyawan melakukan pelanggaran terlambat dalam masuk jam kerja selama 10 menit sampai 1 jam akan dikenakan sangsi. Dengan demikian, masalah pada rendahnya kualitas kinerja karyawan Hotel Travello Bandung yakni rendahnya rasa tanggung jawab disiplin kerja karyawan dan rendahnya efikasi diri karyawan yang dimana belum mampu untuk memotivsi dirinya sendiri untuk memberikan dampak yang baik bagi dirinya dan terhadap peraturan yang telah diterapkan oleh perusahaan.

Permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan ini merupakan permasalahan yang cukup umum yang diaman hal tersebut dapat terjadi pada setiap karyawan perusahaan akomodasi termasuk perusahaan Hotel Travello Kota Bandung sebagai perusahaan akomodasi bidang pelayanan jasa. Masalah mengenai kinerja karyawan perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kualitas perusahaan dalam bersaing. Mengenai upaya peningkatan kinerja harus segera dilakukan perusahaan yang dimana hal tersebut berperan untuk mencapai keunggulan perusahaan dalam bersaing, perusahaan perlu mengusahakan kinerja pada individu karyawan untuk meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan dapat dimanfaatkan dengan baik dan sejalan upaya dapat mencapai tujuan kinerja perusahaan.

Kinerja memegang peran yang penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan demikian, untuk mencapai prestasi kerja yang baik perlu ditingkatkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan, maka untuk memperkuat data penelitian di Hotel Travello Kota Bandung dengan melakukan pra-survey menggunakan kuesioner terhadap 30 responden karyawan Hotel Travello Bandung secara acak untuk mencari variabel yang bermasalah yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut ini data hasil pra-survey mengenai kinerja karyawan di Hotel Travello Bandung yang ada pada tabel 1.4.

Tabel 1. 4
Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan pada Hotel Travello

No	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1	Kuantitas Kerja	1	11	15	3	0	100	3,33
2	Kualitas Kerja	7	11	6	4	2	107	3,56
3	Tanggung Jawab	6	12	9	2	1	110	3,66
4	Kerja Sama	1	6	15	8	0	90	3,0
5	Inisiatif	2	11	10	7	0	98	3,26
Total								16,81
Jumlah rata-rata								3,36

Sumber : Hasil Olah Data Pra Survey (2022).

Hasil pra survey pada Tabel 1.4 di atas menunjukkan hasil kuesioner mengenai dimensi dan variabel kinerja di Hotel Travello Kota Bandung yang diduga terdapat permasalahan yang terkait kinerja pada karyawan Hotel Travello Bandung memperlihatkan bahwa skor rata – rata pada kinerja karyawan sebesar 3,36. Hal ini menunjukkan dimensi-dimensi pada kinerja karyawan cenderung memiliki kriteria yang kurang baik. Padahal atasan sudah memberikan pengarahan dan menugaskan pekerjaan pada setiap karyawan sesuai dengan kemampuan karyawan. Dimensi

kerja sama menunjukkan bahwa masih kurangnya rasa ingin saling bekerja sama dari setiap karyawan dengan sesama karyawan lainnya dalam menyelesaikan tugas, adapun pada dimensi inisiatif dimana masih menunjukkan rendahnya keinginan karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan tanpa menunggu arahan dari atasan yang dimana karyawan masih kurang mandiri dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut Kasmir (2016:6), faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepemimpinan, kemampuan, motivasi kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja dan kompetensi kerja. Mengingat bahwa kemampuan adalah hal yang perlu diperhatikan terlebih dahulu pada tiap individu karyawan dengan demikian, variabel kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja dan kompetensi kerja juga mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini akan membantu memudahkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan perusahaan sehingga dapat menghasilkan kualitas kinerja karyawan yang lebih berkualitas dari segi disiplin kerja dan *self efficacy* karyawan yang dimana hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kinerja karyawan di Hotel Travello Kota Bandung.

Penulis melakukan pra-survey menggunakan kuesioner untuk memperkuat data dan penelitian yang memuat dimensi dari beberapa variabel yang berkaitan, sebagai langkah awal untuk melihat variabel apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Travello Kota Bandung. Berikut adalah tabel hasil pra survey mengenai variabel yang diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Travello Kota Bandung.

Tabel 1. 5
Faktor-Faktor yang Diduga Mempengaruhi Terhadap Kinerja Karyawan
pada Hotel Travello Kota Bandung

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1	Kepemimpinan	Inovator	8	18	3	1	0	123	4,1
		Komunikator	8	17	4	1	0	122	4,06
		Motivator	4	20	5	1	0	117	3,9
		Kontroler	7	16	5	2	0	118	3,93
Skor Rata-rata								4,0	
2	Disiplin Kerja	Frekuensi Kehadiran	3	8	12	5	2	90	3,01
		Tingkat Kewaspadaan Karyawan	2	4	12	8	4	102	3,40
		Ketaatan pada Standar Kerja	5	9	8	5	3	101	3,36
		Etika Kerja	4	8	10	5	3	95	3,10
		Ketaatan pada Peraturan Kerja	5	7	9	7	2	96	3,20
Skor Rata-rata								3,21	
3	Kemampuan	Keterampilan	6	21	1	0	0	127	4,23
		Pengetahuan	10	17	3	0	0	127	4,23
		Pengalaman	2	5	15	8	0	121	4,03
Skor Rata-rata								4,16	
4	Motivasi Kerja	Kebutuhan Prestasi	7	20	1	2	0	122	4,06
		Kebutuhan Pergaulan	7	21	1	1	0	124	4,13
		Kebutuhan Menguasai Suatu Pekerjaan	3	26	0	1	0	121	4,03

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
Skor Rata-rata								4,07	
5	<i>Self Efficacy</i>	<i>Level</i>	3	6	14	6	1	94	3,1
		<i>Strength</i>	3	13	7	5	2	103	3,43
		<i>Generality</i>	4	12	8	6	0	104	3,46
Skor Rata-rata								3,33	
6	Lingkungan Kerja	Lingkungan Fisik	7	17	6	0	0	121	4,03
		Lingkungan Non Fisik	9	19	0	1	1	125	4,16
Skor Rata-rata								4,09	
7	Kompetensi Kerja	Motif	7	20	2	1	0	122	4,06
		Sifat	10	14	6	0	0	124	4,13
		Konsep Diri	3	26	0	1	0	121	4,03
		Pengetahuan	2	25	1	2	0	117	3,9
		Pengalaman	9	19	0	2	0	125	4,17
Skor Rata-rata								4,06	
Rata-rata : Jumlah Responden (30)									
Skor Rata-rata = Total Rata-rata : Jumlah Pernyataan Kuesioner									

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survey 2022

Berdasarkan hasil olah data kuesioner pra-survey pada tabel 1.5 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan dari responden mengenai variabel yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan yaitu, kepemimpinan, disiplin kerja, kemampuan, motivasi kerja, *self efficacy*, lingkungan kerja, kompetensi, serta lingkungan kerja memiliki jumlah skor rata-rata yang berbeda. Dari semua variabel diatas terdapat variabel yang memiliki skor terendah yaitu disiplin kerja dan *self efficacy*. Dari kedua variabel tersebut memperoleh skor rata-rata terkecil yakni disiplin kerja memperoleh sebesar 3,21 dan *self efficacy* memperoleh sebesar 3,33.

Melihat dari hasil data kuesioner tersebut dapat diketahui bahwa variable disiplin kerja dan *self efficacy* paling berpengaruh pada kinerja karyawan Hotel Travello Bandung. Hal ini mengindikasi bahwa disiplin kerja dan *self efficacy*

menjadi faktor permasalahan penting untuk di perhatikan dan harus dapat diperbaiki khususnya oleh pihak manajemen sumber daya manusia agar dapat meningkatkan kemampuan karyawan dan tercapainya peningkatan kinerja di Hotel Travello Kota Bandung.

Hal ini didukung oleh wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan manajer sumber daya manusia Hotel Travello Bandung, mengatakan bahwa kemampuan karyawan Hotel Travello Bandung belum sesuai harapan. Kemampuan tersebut terkait dengan disiplin kerja pada karyawan yang perlu diperhatikan. Hal ini berkaitan dengan masih banyaknya karyawan yang tidak taat terhadap aturan, contohnya karyawan datang tidak tepat waktu yang telah ditentukan perusahaan keterlambatan ini dapat beralasan terkena macet bahkan masalah pada kendaraan dan lain-lain. Selain itu tidak hanya masalah waktu, bahkan berpakaianpun masih kadang tidak sesuai peraturan yang dimana hal ini dapat menjadi kesalahan yang dilakukan berulang-ulang oleh karyawan. Untuk itu, dapat di simpulkan bahwa perusahaan Hotel Travello masih memiliki kualitas kinerja karyawan yang masih terbilang tidak cukup baik karena kurangnya disiplin terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan hasil pra-survey dan wawancara yang telah dilaksanakan, berikut adalah data yang diperoleh penulis berdasarkan dari hasil pra survey yang dilakukan terhadap 30 karyawan Hotel Travello Bandung mengenai variabel bebas yang bermasalah yaitu disiplin kerja. Masih terdapat karyawan yang tidak taat terhadap waktu, yakni masih banyaknya karyawan yang terlambat serta presentasi kehadiran yang kurang baik dimana hal tersebut dapat menjadikan kinerja

karyawan menurun. Hal tersebut diperkuat oleh hasil pra-survey pada tabel 1.6 mengenai Disiplin Kerja di Hotel Travello Kota Bandung sebagai berikut :

Tabel 1. 6
Hasil Pra Survey Variabel Disiplin Kerja pada Hotel Travello
Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
Disiplin Kerja	Frekuensi Kehadiran	3	8	12	5	2	90	3,01
	Tingkat Kewaspadaan Karyawan	2	4	12	8	4	102	3,40
	Ketaatan pada Standar Kerja	5	9	8	5	3	101	3,36
	Etika Kerja	4	8	10	5	3	95	3,10
	Ketaatan pada Peraturan Kerja	5	7	9	7	2	96	3,20
Skor Rata-rata								3,21

Sumber : Hasil Olah Data Pra Survey (2022)

Dari tabel 1.7 dapat dilihat dari hasil kuesioner pra survey variabel Disiplin Kerja dengan skor rata-rata sebesar 3,21. Dimana terdapat lima dimensi yaitu diantaranya frekuensi kehadiran, tingkat kewaspadaan karyawan, ketaatan pada standar kerja, ketaatan pada peraturan kerja, dan etika kerja memperlihatkan bahwa beberapa dimensi pada disiplin kerja mengalami kelemahan pada dimensi frekuensi kehadiran mendapat skor terendah yaitu 3,1. Hal ini menunjukkan bahwa frekuensi kehadiran karyawan yang mempengaruhi rendahnya kualitas disiplin kerja karyawan yang masih sangat perlu diperhatikan dan lebih diperbaiki seperti yang sudah disampaikan oleh manajer sumber daya manusia Hotel Travello Kota Bandung.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, Selain itu kondisi lain upaya yang harus dikembangkan adalah disiplin kerja. Kedisiplinan menjadi kunci terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat, dengan disiplin yang baik berarti karyawan sadar dan bersedia mengerjakan tugasnya dengan baik Hasibuan, (2012:198). Sedangkan menurut Onsardi & Putri, (2020:167) menyatakan bahwa disiplin kerja mempengaruhi kualitas kinerja karyawan, semakin tinggi rasa disiplin kerja seseorang maka semakin tinggi kinerjanya. Karyawan yang menunjukkan rasa keseriusannya dalam bekerja seperti datang tepat waktu, memiliki rasa tanggung jawab dalam pekerjaan yang diberikan, dan mentaati peraturan yang ditetapkan perusahaan maka pastinya akan berdampak sangat baik terhadap perusahaan maka akan memudahkan manajemen untuk melakukan evaluasi kinerja dan akan berdampak positif terhadap perusahaan. Disiplin merupakan perilaku seseorang yang dapat menghargai waktu serta suatu peraturan yang berlaku. Karyawan yang memiliki kualitas disiplin kerja yang tinggi maka semakin tinggi produktivitas kerja yang dimiliki karyawan dan kualitas kinerja perusahaan, karena dengan adanya kedisiplinan akan membuat pekerjaan yang dikerjakan semakin mudah, efektif dan efisien.

Selain disiplin kerja yang mempengaruhi kualitas kinerja karyawan Hotel Travello yaitu *self efficacy* (efikasi diri) yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam hal ini efikasi diri pada diri karyawan merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh setiap individu karyawan, yang dimana efikasi diri dapat berpengaruh terhadap kualitas serta kuantitas diri karyawan dalam melakukan pekerjaannya baik dalam pekerjaan jasa maupun non jasa karena secara kognitif

seorang karyawan akan terlibat dengan pekerjaan yang ada di perusahaan. Peneliti melakukan pra-survey terhadap 30 karyawan Hotel Travello Kota Bandung untuk mengetahui kondisi yang mempengaruhi pada faktor efikasi diri terkait dimensi yang mewakili. Adapun hasil pra-survey pada tabel 1.7 sebagai berikut :

Tabel 1. 7
Hasil Kuesioner Pra Survey Variabel *Self Efficacy* di Hotel Travello Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
<i>Self Efficacy</i>	<i>Level</i>	3	6	14	6	1	94	3,1
	<i>Strength</i>	3	13	7	5	2	103	3,43
	<i>Generality</i>	4	12	8	6	0	104	3,46
Skor Rata-rata								3,33

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survey (2022)

Berdasarkan Tabel 1.7 dapat dilihat dari hasil kuesioner pra survey variabel *self efficacy* memiliki skor rata-rata 3,33. Dimana terdapat tiga dimensi yaitu level, strength, dan generality serta dimensi level mendapatkan skor terendah yaitu 3,31, yang dimana terdapat pada dimensi level yang berkaitan dengan taraf kesulitan tugas dimana karyawan merasa tidak mampu untuk mengerjakan tugasnya. karyawan yang tidak mampu melaksanakan tugasnya yakni tidak percaya terhadap kemampuannya hal tersebut berkaitan dengan kurangnya efikasi terhadap keberanian serta kepercayaan dirinya bahwa dia mampu untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. menyatakan bahwa efikasi diri merupakan berkesimbangan dengan kebiasaan hidup manusia yang didasarkan prinsip-prinsip karakter seperti integritas, kerendahan hati, kesetiaan, pembatasan diri, keberanian, keadilan, kesabaran, kerajinan, kesederhanaan dan kesopanan haruslah dikembangkan yang

dimana hal tersebut dapat berpengaruh dalam kedisiplinan individu terhadap pekerjaannya.

Mengetahui pentingnya *Self efficacy* pada setiap individu karyawan bagi kemajuan perusahaan pada Hotel Travello Bandung ini rasanya masih kurang, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan *Staff HRD* Hotel Travello yakni ibu Fazza, maka dari itu dapat diketahui bahwa hasil wawancara ini menyimpulkan bahwa masih kurangnya keyakinan diri karyawan Hotel Travello dalam menghadapi hambatan dan kesulitan terhadap menyelesaikan tugas dan pekerjaannya. Hal lain yang dimana berkaitan dengan mengenai keyakinan diri karyawan dalam mengerjakan pekerjaan dengan range waktu yang sempit serta kurangnya keyakinan dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan, sehingga pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan tidak dapat diselesaikan sesuai harapan atasan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa masih banyaknya permasalahan dan kekurangan dalam kualitas efikasi diri karyawan di tempat kerja. Pada saat melakukan kegiatan kerja yang dimana hal tersebut sangat mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Travello Bandung.

Untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, yaitu dengan mengembangkan kualitas disiplin kerja dan penerapan *self efficacy* yang baik. Hal ini dapat mendorong karyawan memiliki kekuatan dalam bertindak ketika melakukan pekerjaannya. Dengan melakukan peningkatan kinerja karyawan secara keseluruhan yaitu, dapat meningkatkan pula

penilaian efikasi diri terhadap individu serta disiplin kerja yang baik dapat diterapkan di dunia kerja dengan harapan pegawai akan mengetahui masalah apa yang harus diperbaiki kedepannya. Bahkan dalam pelaksanaannya, perusahaan akan memberikan pertanyaan kepada pegawai mengenai apa yang menjadi harapan karyawan di masa depan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi dan telah dijelaskan diatas, dapat diketahui bahwa perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang **“Pengaruh Disiplin Kerja Dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Travello Kota Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dapat di definisikan sebagai proses dan hasil pengenalan masalah atau permasalahan-masalah yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah yaitu menggambarkan permasalahan yang tercakup dalam penelitian terhadap variabel yang akan di teliti oleh peneliti.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka, dimungkinkan untuk mengidentifikasi sejumlah masalah penelitian dan identifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Disiplin Kerja
 - a. Kurangnya kesediaan menjalankan kedisiplinan kerja dalam absensi dan masih ada keterlambatan.

- b. Kurangnya kesadaran beberapa karyawan tentang pentingnya disiplin kerja.
- c. Kurangnya karyawan dalam bekerja tidak memperhatikan kuantitas pekerjaan atau pencapaian target untuk meningkatkan kerja.

2. *Self Efficacy*

- a. Karyawan Hotel Travello mengalami kesulitan dan hambatan dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- b. Karyawan kurang mampu mengelola keyakinan diri dalam pengambilan keputusan untuk memecahkan masalah suatu pekerjaan.
- c. Karyawan kurang memiliki rasa keyakinan diri dalam mengerjakan pekerjaan dengan *range* waktu yang sempit.

3. Kinerja Karyawan

- a. Penilaian kinerja karyawan yang menurun dan kurang baik yang terjadi selama tahun 2021.
- b. Kurangnya meningkatkan tanggung jawab pada kinerja karyawan.
- c. Kinerja karyawan secara keseluruhan kurang optimal.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dari penelitian ini :

1. Bagaimana disiplin kerja pada Hotel Travello kota Bandung
2. Bagaimana *self efficacy* karyawan pada Hotel Travello kota Bandung
3. Bagaimana kinerja karyawan pada Hotel Travello kota Bandung

4. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada Hotel Travello kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang merujuk, tujuan dilakukannya penelitian ini untuk memperoleh dan memberikan tinjauan mengenai suatu hubungan antara variabel disiplin kerja dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan di Hotel Travello kota Bandung, tujuan dalam penelitian ini yang akan diperoleh diantaranya adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Tingkat disiplin kerja pada karyawan Hotel Travello kota Bandung
2. *Self efficacy* pada karyawan Hotel Travello kota Bandung
3. Kinerja karyawan pada Hotel Travello kota Bandung
4. Besar pengaruh disiplin kerja dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan di Hotel Travello kota Bandung secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikaan keuntungan bagi peneliti sendiri, juga dapat berguna bagi para pembaca maupun pihak yang bersangkutan dalam penelitian yang dimana penelitian ini berisi penjelasan mengenai pengungkapan secara spesifik, juga dapat bermanfaat secara teoritis maupun praktis mengenai manajemen sumber daya manusia.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Merupakan salah satu sarana bagi penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penyusunan skripsi guna melengkapi persyaratan untuk mencapai gelarkesarjanaan di bidang ilmu Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan sebagai bahan pertimbangan ilmu pengetahuan khususnya bagi peneliti dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Untuk sedikit memberi pikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia pada khususnya.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan.
4. Dapat memberikan manfaat dalam menambah referensi untuk mahasiswa/mahasiswi yang akan melakukan penelitian selanjutnya.
5. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbang saran dalam mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan menambah informasi khususnya pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada Hotel Travello kota Bandung.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memperoleh informasi mengenai disiplin kerja, *self efficacy* dan kinerja karyawan. Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

- a. Penulis dapat mengetahui secara langsung mengenai disiplin kerja dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan
- b. Peneliti diharapkan dapat menambah wawasan yang luas, maupun pengalaman secara langsung, dan menerapkan ilmu yang telah didapat dari bangku kuliah dan dunia kerja untuk menghadapi permasalahan yang terjadi
- c. Dapat memahami lebih dalam materi-materi manajemen sumber daya manusia terutama mengenai disiplin kerja dan *self efficacy* mengenai kinerja karyawan

2. Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan diharapkan mampu menghasilkan ide-ide berharga untuk kebijakan strategis dalam upaya untuk mendefinisikan peran disiplin kerja dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.
- b. Hasil penelitian ini sebagai subjek peninjauan perusahaan dalam memperhitungkan hasil penelitian ini dalam memecahkan suatu masalah mengenai disiplin kerja dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan di bidang perhotelan di Hotel Travello kota Bandung.

3. Bagi pihak lain yang berkepentingan

- a. Dapat dijadikan edukasi maupun bahan referensi bagi yang membutuhkan informasi mengenai disiplin kerja, *self efficacy* dan kinerja karyawan.

- b. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang sumber daya manusia, eksklusif mengenai disiplin kerja dan *self efficacy*, terhadap kinerja karyawan.