

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dan persaingan bisnis yang ada di Indonesia menjadi salah satu fenomena yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi di jaman sekarang ini membuka peluang bagi pengusaha asing untuk berkompetensi dalam menjaring konsumen. Hal tersebut menyebabkan industri jasa dapat berkembang dengan cepat. Perusahaan yang ini bertahan harus dapat menyesuaikan diri dengan keadaan. Salah satu bisnis yang berkembang dengan cepat yaitu industry di bidang jasa perhotelan, diantaranya yaitu daerah Kabupaten Bandung Barat khususnya Lembang.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel, yang dimaksud dengan hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar – kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Fungsi hotel pada jaman dahulu adalah hanya sebagai tempat menginap untuk konsumen yang sedang melakukan perjalanan, tetapi dengan berjalannya waktu fungsi hotel meningkat dimana saat ini hotel dapat digunakan untuk acara

rapat suatu instansi, *launching* sebuah produk bahkan sebagai tempat untuk berakhir pekan bagi masyarakat menengah ke atas.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 Pasal 1 Ayat 11 tentang Produk Usaha Hotel adalah fasilitas akomodasi berupa kamar – kamar yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, dan/atau fasilitas lainnya. Pada umumnya kriteria untuk hotel bintang 3 yaitu luas kamar harus sesuai standar (luas diatas 20 m2), luas kamar suite 2 kali ukuran kamar standar, kamar dilengkapi dengan AC, tersedia *restaurant*, terdapat fasilitas sarapan gratis, dan memiliki kamar standar dengan total minimal 30 kamar. Berikut adalah daftar rating hotel bintang 3 terbaik di Lembang :

Tabel 1. 1
Daftar *Rating* Hotel Bintang 3 Terbaik di Lembang
Tahun 2023

No.	Nama Hotel Bintang 3 di Lembang	Rating Pengunjung	Ulasan
1.	Moscato Hotel & Café	8,6	Luar Biasa
2.	Puri Setiabudhi Residence Hotel	8,5	Luar Biasa
3.	Blackbird Hotel	8,4	Luar Biasa
4.	Hotel Bumi Makmur Indah	8,1	Luar Biasa
5.	The La Oma Café and Hotel	8,1	Luar Biasa
6.	Novena Hotel	8,0	Luar Biasa

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

Tabel diatas merupakan daftar *rating* hotel bintang 3 di Lembang berdasarkan penilaian konsumen yang menginap. Pada posisi satu diduduki oleh Moscato Hotel & Café dengan *rating* 8,6, sedangkan Novena Hotel menduduki

posisi ke-6 dari daftar *rating* bintang 3 di Lembang. Novena Hotel mendapatkan *rating* 8,0 berdasarkan penilaian dari tamu atau konsumen yang pernah menginap atau berkunjung di hotel tersebut, , yang dinilai oleh konsumen antara lain yaitu kebersihan, lokasi, fasilitas, layanan, serta harga dan kualitas. Novena Hotel memiliki lokasi yang strategis karena dekat dengan tempat wisata – wisata yang ada di Lembang. Oleh karena itu peneliti menggunakan Novena Hotel sebagai objek penelitian.

Novena Hotel Lembang termasuk ke dalam klasifikasi hotel bintang 3 yang berlokasi di Jl. Dr. Setiabudi No. 4, Gudangkahuripan, Kecamatan Lembang, Jawa Barat. Novena Hotel Lembang memiliki luas satu hectare, bangunan berarsitektur modern berlantai 6 dengan pemandangan Gunung Tangkuban Perahu, Gunung Manglayang, dan *city light* Kota Bandung. Novena Hotel Lembang memiliki tagline yaitu *An Affordable Luxury Hotel* yaitu hotel mewah yang terjangkau. Memiliki 126 kamar dan suite yang memiliki luas mulai dari 24 meter persegi ke atas serta berjendela lebar dengan *mountain view*, restoran yang terdiri dari *lounge* bar dan kedai kopi, kolam berenang, klub anak, spa dan pijat, minimarket, layanan binatu, selain itu Novena Hotel Lembang juga mempunyai ballroom, 8 *meeting room*, *rooftop hall*, dan ada juga akses gratis untuk ke Eldorado *Sport & Dome*. Novena Hotel Lembang memiliki posisi yang sangat strategis karena berada diantara Lembang dan Bandung, hanya sekitar 25 menit dari Bandara Husein, serta dekat dengan tempat – tempat wisata di Lembang.

Kinerja sangat mempengaruhi kualitas di perusahaan karena kinerja sangat mempengaruhi kualitas dari perusahaan, dimana kinerja menentukan keberhasilan

perusahaan dari tahun ke tahun yang dihasilkan oleh sumber daya manusia yang dimiliki sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pada dasarnya kinerja dapat sangat mempengaruhi kualitas suatu perusahaan, dan kinerja menentukan seberapa sukses suatu perusahaan beroperasi setiap tahunnya. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Rendahnya kinerja karyawan perusahaan adalah masalah berulang di perusahaan. Kinerja yang rendah merupakan satu hal yang mencerminkan kegagalan suatu perusahaan untuk melatih karyawan sesuai standar perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan, jika kinerja karyawan tidak segera ditingkatkan akan menimbulkan ancaman serius bagi perusahaan, maka tentunya diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk meningkatkan kinerja dan dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya.

Perusahaan dapat mengarahkan sumber daya manusia yang ada dengan memberikan arahan dan menetapkan strategi untuk membuat kinerja karyawan berkembang, untuk membuat kinerja karyawan lebih baik perusahaan harus dapat mengelola karyawan dengan sebaik mungkin agar kinerja karyawan dapat maksimal. Dan faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan semuanya berasal dari lingkungan organisasi tempat karyawan bekerja atau dari karyawan itu sendiri.

Beberapa alasan atau jawaban yang dapat dikemukakan berkenaan dengan pentingnya kinerja karyawan bagi suatu organisasi atau perusahaan yaitu kinerja karyawan yang tinggi, pekerjaan karyawan tersebut dapat dilakukan dalam waktu yang lebih sedikit atau lebih cepat, selain absensi yang lebih sedikit atau tidak

bekerja karena malas, perusahaan dapat memperoleh manfaat yang lebih besar. Apalagi dengan kinerja karyawan yang tinggi, otomatis membuat karyawan untuk betah bekerja, sehingga kecil kemungkinan karyawan tersebut untuk pindah kerja ke tempat lain.

Menurut Anwar Prabu Mangkunerga (2018) menyatakan bahwa dimensi kinerja karyawan dapat diukur dari kualitas kerja, kuantitas kerja, kerja sama, tanggung jawab, dan inisiatif. Karena data yang diperoleh dirasa belum cukup sebagai landasan penelitian dan untuk lebih meyakinkan bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kinerja karyawan di Novena Hotel Lembang maka dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner kepada 25 karyawan di Novena Hotel Lembang dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1. 2
Kinerja Karyawan Pada Novena Hotel Lembang

No.	Variabel Y	Dimensi	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total	Rata - rata
1.	Kinerja Karyawan	Kualitas Kerja	4	6	4	6	5	73	2,9
		Kuantitas Kerja	3	6	4	5	7	68	2,7
		Kerja Sama	5	4	5	5	6	71	2,9
		Tanggung jawab	5	4	4	5	7	70	2,8
		Inisiatif	3	6	3	5	8	66	2,4
Skor rata – rata									2,7
Rata – rata = Total : Jumlah Responden (25) Skor rata – rata = Total rata – rata : Jumlah Pertanyaan Kuesioner									

Sumber : Hasil olah data penelitian awal, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 Kinerja karyawan Novena Hotel Lembang dapat dilihat bahwa hasil pra – survey memperoleh skor rata – rata 2,7 yang

menunjukkan bahwa kinerja karyawan berada pada kategori kurang baik. Adapun dimensi kinerja yang masih ada di bawah rata – rata secara umum adalah dimensi kualitas pekerjaan yaitu masih ada karyawan yang kurang mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan standar kualitas perusahaan, dimensi kuantitas kerja yaitu masih ada karyawan yang belum meningkatkan jumlah pekerjaan dari jumlah pekerjaan sebelumnya, selain itu dimensi kerja sama yaitu karyawan kurang mampu berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan pekerjaan, serta dimensi tanggung jawab yaitu karyawan kurang mampu bertanggung jawab dalam pekerjaan yang diberikan dan dapat menyelesaikannya dengan baik. Dan dimensi inisiatif yaitu karyawan kurang memiliki inisiatif pribadi untuk mengerjakan tugas jika tidak adanya perintah dari atasan. Dengan hasil kuesioner pra – *survey* mengenai kinerja karyawan sebagai berikut :

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2018) kinerja karyawan dipengaruhi oleh gaji atau upah, kompensasi, lingkungan kerja, semangat kerja, kepemimpinan, dan pelatihan. Peneliti melakukan pra – *survey* kepada 25 karyawan Novena Hotel Lembang dan pengukurannya menggunakan 6 variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan. Alasan peneliti melakukan penyebaran kuesioner yaitu mengetahui masalah – masalah apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut ini peneliti melakukan sebuah penelitian terdahulu dengan membuat kuesioner untuk mengetahui permasalahan yang terjadi. Berikut ini data yang peneliti peroleh mengenai faktor – faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan pada Novena Hotel Lembang :

Tabel 1. 3
Pra Survey Faktor – Faktor Yang Di Duga Mempengaruhi Kinerja
Karyawan pada Novena Hotel Lembang

No.	Variabel	Dimensi	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		– rata
1.	Gaji / Upah	Ketepatan Waktu	12	6	7	0	0	105	4,2
		Gaji sesuai dengan penempatan kerja	9	16	0	0	0	109	4,4
Skor rata – rata									4,3
2.	Kompensasi	Gaji	12	6	7	0	0	105	4,2
		Bonus	8	14	3	0	0	105	4,2
		Tunjangan	9	8	6	2	0	99	4,0
		Penghargaan	6	19	0	0	0	106	4,2
		Fasilitas	10	15	0	0	0	110	4,4
Skor rata – rata									4,2
3.	Lingkungan Kerja	Lingkungan Fisik	4	6	3	4	8	72	2,9
		Lingkungan Non Fisik	4	5	3	6	7	68	2,7
Skor rata – rata									2,8
4.	Semangat Kerja	Antusias	10	13	2	0	0	108	4,3
		Keaktifan	7	18	0	0	0	107	4,3
		Kreativitas	12	9	4	0	0	108	4,3
Skor rata – rata									4,3
5.	Kepemimpinan	Tipe Direktif	8	17	0	0	0	108	4,3
		Tipe Suportif	6	19	0	0	0	106	4,2
		Tipe Partisipatif	10	15	0	0	0	110	4,4
		Tipe Berorientasi Prestasi	10	15	0	0	0	110	4,4
Skor rata – rata									4,3
6.	Pelatihan	Instruktur	3	5	4	4	9	64	2,6
		Peserta Pelatihan	4	5	3	4	9	66	2,6
		Metode	3	4	4	5	10	63	2,5
		Materi	5	4	3	4	9	67	2,7
		Tujuan	4	3	4	5	9	63	2,5

Skor rata – rata	2,6
Rata – rata = Total : Jumlah Responden (25) Skor rata – rata = Total rata – rata : Jumlah Pertanyaan Kuesioner	

Sumber : Hasil olah data penelitian awal, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu pelatihan dan lingkungan kerja , karena faktor – faktor tersebut memiliki nilai yang paling rendah diantara 6 variabel yang diduga menjadi parameter penelitian.

Pertama, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan hal yang sangat penting untuk mendapatkan perhatian dari manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan produksi dalam perusahaan, tetapi lingkungan kerja secara langsung mempengaruhi karyawan dalam proses produksi. Kondisi lingkungan kerja pada Novena Hotel Lembang memperoleh hasil skor rata – rata 2,8. Hal ini menunjukkan bahwa masalah dari dimensi lingkungan fisik yaitu masih ada karyawan yang tidak menjalin hubungan baik dengan karyawan lain. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja yang didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sri Wahyuni, Nailul Mutatawwi'ah, dan Endang Sulistiyani (2020) bahwa dimana dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa variabel lingkungan kerja terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

Kedua, selain lingkungan kerja terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu adanya pelatihan. Pelatihan pada dasarnya adalah untuk memahami kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam organisasi, departemen atau unit organisasi, jabatan, dan individu atau tenaga kerja.

Kesenjangan antara apa yang diharapkan dan apa yang terjadi terhadap kinerja karyawan dapat menjadi tujuan dilaksanakannya pelatihan. Kondisi ini dapat diidentifikasi sebagai faktor penting untuk organisasi atau perusahaan agar memperhatikan dan memberikan solusi. Program pelatihan atau penilaian kebutuhan juga dapat dilakukan dengan analisis pekerjaan, keterampilan, dan analisis prestasi kerja. Kondisi pelatihan pada Novena Hotel Lembang tidak ada masalah tetapi masih rendah nya hasil skor rata rata diantara 6 variabel yang menjadi parameter penelitian dengan skor rata – rata 2,6. Hal ini menunjukkan bahwa masalah dari dimensi pelatihan yaitu instruktur dalam pelatihan kurang mampu menyampaikan materi dengan baik, selain itu peserta pelatihan yaitu peserta pelatihan merasa dengan mengikuti pelatihan kurang dapat menambah ilmu, metode yaitu metode penyajian yang digunakan dalam pelatihan belum sesuai dengan jenis pelatihan yang dibutuhkan oleh peserta pelatihan, materi yaitu materi yang disampaikan dalam pelatihan kurang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dan kegiatan pelatihan yang diselenggarakan tidak membantu karyawan dalam meningkatkan keterampilan. Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anna Pratiwi Juniarti (2020) bahwa dimana dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa pelatihan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“PENGARUH**

PELATIHAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA NOVENA HOTEL LEMBANG.”

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian ini. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Novena Hotel Lembang yaitu pelatihan dan lingkungan kerja.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan, maka terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut :

1. Pelatihan
 - a. Instruktur pelatihan kurang mampu menyampaikan materi dengan baik.
 - b. Peserta pelatihan merasa dengan mengikuti pelatihan kurang mampu menambah ilmu.
 - c. Metode yang digunakan untuk pelatihan kurang tepat.
 - d. Materi yang disampaikan dalam pelatihan kurang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.
 - e. Kegiatan pelatihan yang diselenggarakan kurang membantu karyawan dalam meningkatkan keterampilan.
2. Lingkungan kerja :
 - a. Lingkungan fisik kurang memberikan karyawan rasa nyaman karena ada suhu ruangan yang masih terasa panas.

- b. Lingkungan non fisik, hubungan diantara karyawan masih kurang harmoni.
3. Kinerja karyawan :
- a. Karyawan kurang mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan standar kualitas perusahaan.
 - b. Karyawan masih merasa kurang mampu untuk meningkatkan jumlah pekerjaan dari jumlah pekerjaan sebelumnya.
 - c. Karyawan kurang mampu berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan pekerjaan.
 - d. Karyawan kurang mampu bertanggung jawab dalam pekerjaan yang diberikan dan dapat menyelesaikannya dengan baik.
 - e. Karyawan kurang memiliki inisiatif pribadi untuk mengerjakan tugas jika tidak ada perintah dari atasan.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

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

1. Bagaimana pelatihan pada Novena Hotel Lembang.
2. Bagaimana lingkungan kerja pada Novena Hotel Lembang.
3. Bagaimana kinerja karyawan pada Novena Hotel Lembang.
4. Seberapa besar pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan pada Novena Hotel Lembang.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui :

1. Pelatihan pada Novena Hotel Lembang.
2. Lingkungan kerja pada Novena Hotel Lembang.
3. Kinerja karyawan pada Novena Hotel Lembang.
4. Besarnya pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial pada Novena Hotel Lembang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bukan hanya bagi peneliti tetapi bagi mereka yang membacanya, penelitian ini diharapkan berguna secara teoritis 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 sumber daya manusia, khususnya terkait dengan pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Serta peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

Diharapkan dapat menambah dan memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia.

Khususnya mengenai bagaimana pelatihan dan lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan dapat membandingkan teori yang didapat dari perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya dilapangan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk memungkinkan peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai topik – topik yang berkaitan dengan penelitian ini, baik yang bersifat melanjutkan atau melengkapi

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan dan menyesuaikan pelatihan dan lingkungan kerja dengan baik serta dapat membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan Novena Hotel Lembang.

4. Bagi akademis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi serta bahan masukan atau tambahan pengetahuan yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan mengadakan penelitian pada bidang yang sama.