

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dunia bisnis saat ini semakin ketat ini harus dimanfaatkan oleh perusahaan untuk meningkatkan usahanya. Hal ini bisa diwujudkan oleh salah satunya manajemen perusahaan yang baik. Manajemen adalah proses pengorganisasian, pengaturan, pengelolaan sumber daya manusia, sampai dengan pengendalian agar bisa mencapai tujuan dari suatu kegiatan. Manajemen juga memiliki fungsi yang sangat penting dalam sebuah bisnis, yaitu sebagai elemen dasar yang harus melekat sebagai acuan dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan dengan cara merencanakan, mengorganisir dan tentunya mengendalikan.

Lingkungan bisnis saat ini tumbuh dengan sangat dinamis, memerlukan adanya sistem manajemen yang efisien dan efektif untuk mengurangi persaingan di lingkungan bisnis saat ini, maksud efisien dan efektif yaitu dapat berubah dan menyesuaikan diri dan juga dapat mengakomodasi setiap perubahan baik yang sedang terjadi dengan tanggap, cepat, tepat serta terarah. Dengan demikian, organisasi sudah tidak dipandang sebagai sistem tertutup tetapi organisasi merupakan sistem terbuka yang harus merespon dan mengakomodasi berbagai perusahaan dengan cepat dan efisien.

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang mempunyai berbagai macam tujuan dan memiliki berbagai aktivitas yang diperlukan dalam mengelola faktor produksi yang terdiri dari sumber daya alam, sumber daya manusia, modal, bahan

baku, mesin dan teknologi. Faktor penting dalam keberhasilan perusahaan salah satunya adanya karyawan yang mampu dan terampil serta mempunyai semangat kerja yang tinggi, sehingga dapat diharapkan pada suatu hasil kerja yang lebih efektif dan efisien dalam menjalankan setiap kegiatan yang akan dilakukan.

Sumber daya manusia dalam perusahaan memiliki peran dan fungsi yang sangat penting bagi tercapainya tujuan perusahaan, sumber daya manusia di sini mencakup keseluruhan manusia yang ada di dalam organisasi yaitu mereka yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan mulai dari level yang paling atas (*top management*) hingga paling bawah. Meskipun berbeda level, seluruh elemen sumber daya manusia tersebut memiliki peran yang sama terhadap pencapaian tujuan perusahaan, pengabaian terhadap salah satu bagian berakibat terhambatnya pencapaian tujuan perusahaan.

Peningkatan mutu sumber daya manusia yang strategis terhadap kompetensi, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya manusia merupakan syarat utama dalam era globalisasi untuk mewujudkan kompetensi bersaing dan kemandirian. Perusahaan selalu berusaha mempertahankan karyawan yang telah mereka pilih atau rekrut, membina dan mengembangkan karir serta jabatannya, sehingga menjadikan karyawan yang mempunyai sumber daya yang unggul dengan mempunyai kompetensi yang tinggi.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan baik dalam skala besar maupun skala kecil, karena sumber daya memiliki bakat, kreativitas, dan penggerak seluruh aktivitas yang ada didalam

perusahaan. Sumber daya manusia berperan sebagai perencana, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan melalui aktifitas perusahaan dan fungsi operasionalnya. Bagaimanapun kemajuan teknologi pada saat ini, faktor manusia tetap memiliki peran yang sangat penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Salah satu faktor kelancaran dalam tujuan perusahaan yaitu dengan mengidentifikasi berbagai kegiatan, dan mengukur setiap kinerja dengan melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan, sehingga akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia didalam perusahaan.

Perusahaan yang ingin mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas, tentunya harus memperhatikan lagi mengenai kinerja para karyawannya, dimulai dari pemberian tugas yang sesuai dengan kapasitas yang dimiliki karyawan tersebut, supaya nantinya dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan memberikan dampak yang positif terhadap perusahaan.

Kota Bandung merupakan salah satu kota dengan banyaknya wisata dimulai dari wisata belanja serta objek pariwisata yang lainnya yang menimbulkan besarnya minat wisatawan untuk berkunjung ke kota Bandung sehingga untuk melengkapi fasilitasnya diperlukan hotel sebagai sarana dan prasarana untuk menambah kenyamanan para wisatawan.

Perhotelan merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan jasa penginapan bagi para pengunjung dalam memperoleh kenyamanan beristirahat beserta fasilitas yang lainnya. Hotel harus memperhatikan manajemen

perhotelannya, dimulai dari pemanfaatan sumber daya manusia dan memberikan arahan serta bimbingan yang baik kepada para karyawan, supaya karyawan tersebut lebih berkualitas dan dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Selanjutnya pada tabel 1.1 menunjukkan Jumlah Hotel menurut klasifikasinya di Kota Bandung pada Tahun 2022.

Tabel 1.1
Jumlah Hotel Menurut Klasifikasinya di Kota Bandung Tahun 2022

No	Nama Hotel	Jumlah Hotel	Unit Hotel
1	Bintang 1	10	382
2	Bintang 2	12	1500
3	Bintang 3	42	3.507
4	Bintang 4	32	3.651
5	Bintang 5	9	2.464
6	Non Bintang	218	6.041
Jumlah Keseluruhan		314	17.545

Sumber : jabar.bps.go.id (2022)

Dari data Badan Pusat Statistik diatas jumlah hotel dan penginapan di Kota Bandung tersebut, dapat dilihat bahwa Kota Bandung memiliki penyedia jasa akomodasi penginapan yang memadai untuk mengakomodasi setiap wisatawan yang datang ke Kota Bandung baik wisatawan domestik maupun mancanegara dengan total kamar yang tersedia sebanyak 17.545 kamar. Data tersebut didukung oleh pernyataan dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Kota Bandung. Tingkat perkembangan hunian hotel berbintang di Kota Bandung mengalami kenaikan yang baik.

Meningkatnya wisatawan di Kota Bandung semakin banyak pula penginapan yang ada di kota Bandung dari mulai yang tidak berbintang sampai

dengan penginapan atau hotel berbintang. Untuk itu wisatawan yang menginap di Hotel dapat memilih lokasi tempat penginapan yang sesuai dengan keinginan pengunjung tentunya dengan segala fasilitas yang memuaskan. Perkembangan Hotel Bintang 3 di Kota Bandung yang semakin banyak membuat persaingan yang semakin ketat untuk meningkatkan inovasi yang lebih baik. Berikut Hotel – Hotel Bintang 3 yang terdapat di Kota Bandung:

Tabel 1.2
Hotel Berbintang 3 di Wilayah Kota Bandung Tahun 2023

No	Nama Hotel	Rating
1	Neo Dipatiukur Bandung by ASTON	8.3
2	Ivory Hotel Bandung	8.2
3	Hotel Dafam Rio	8.0
4	Hotel Daily Inn Bandung	7.4
5	Bali World Hotel	7.0
6	Serela Merdeka Hotel	6.0

Sumber : www.booking.com (2023)

Berdasarkan pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Hotel Serela Merdeka Kota Bandung berada di Rating terendah yang hanya memiliki 6.1 dibandingkan dengan hotel berbintang 3 lainnya, dimana hotel-hotel yang lainnya dalam rating yang bisa dikatakan cukup baik, Pelayanan yang kurang baik menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada Serela Merdeka Kota Bandung 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 Hotel Serela Merdeka kota 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 (2018:56). 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 Serela Merdeka untuk selalu mengembangkan pelayanan karyawannya agar mampu bertahan di era persaingan yang ketat.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai permasalahan yang menjadikan bahan acuan penulis, dalam melakukan penelitian ini dimana prestasi kinerja karyawan pada Hotel Serela Merdeka kota 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 Serela Merdeka Kota Bandung :

Tabel 1.3

Standar Nilai Kinerja Karyawan pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung

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 Serela Merdeka (2023)

Berdasarkan pada Tabel 1.3 Merupakan sistem penilaian kinerja karyawan pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung. Dapat dilihat standar kinerja karyawan

yang telah ditentukan oleh Hotel Serela Merdeka 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 kebawah merupakan standar nilai yang buruk. Maka demikian dapat dilihat dari peraturan system penilaian kinerja pegawai merupakan peraturan standar yang diterapkan oleh seluruh pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung.

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya, karena kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi perusahaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi perusahaan. Kinerja karyawan merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Peningkatan kinerja karyawan diharapkan dapat membantu dalam mewujudkan tujuan perusahaan dan dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Setiap perusahaan selalu berusaha untuk menaruh harapan yang tinggi terhadap hasil kinerja karyawannya, dengan tujuan untuk mencapai target dan keberhasilan perusahaan, dengan begitu perusahaan harus memiliki alat ukur dalam menentukan kinerja karyawan, meliputi kualitas pekerjaan, kejujuran karyawan, kerjasama, sikap yang baik, kehadiran, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja yang optimal.

Peningkatan kinerja karyawan menempuh beberapa cara misalnya, melalui pendidikan, pelatihan, pemberian motivasi, pemberian kompensasi yang layak, menciptakan lingkungan kerja yang positif ataupun juga kondusif dan penetapan disiplin kerja yang akan membaik. Melalui proses-proses tersebut, karyawan diharapkan dapat melebihi dan memaksimalkan rasa tanggung jawab atas pekerjaan mereka karena para karyawan itu telah terbekali oleh pendidikan, pelatihan yang tentu berkaitan dengan implementasi kepada kinerja mereka.

Berdasarkan review yang dilakukan pengunjung pada www.booking.com berkaitan dengan kinerja karyawan banyak yang masih dianggap kurang optimal karena, karyawan kurang cekatan dalam melakukan pekerjaan, terkadang karyawan cenderung diam menunggu rekan tim sepekerjaanya sehingga banyak pekerjaan yang akhirnya tertunda pada jam operasional kerja, pencapaian target masih belum seperti yang diharapkan, ketepatan waktu atas *output* yang dihasilkan belum terbilang terpenuhi.

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. Selanjutnya peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra-survei mengenai kinerja karyawan yang berada di Hotel Serela Merdeka Kota Bandung.

Tabel 1.4
Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan Pada Hotel Serela
Merdeka Kota Bandung

Dimensi	Indikator	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Kualitas	Saya selalu bekerja dengan fokus dan tekun supaya pekerjaan saya memperoleh hasil yang maksimal.	4	5	10	7	4	88	2,93
Kuantitas	Dalam menyelesaikan pekerjaan, saya mampu bekerja dengan cepat tidak melebihi batas waktu yang sudah ditentukan.	3	5	9	7	6	82	2,73
Tanggung jawab	Saya siap bertanggungjawab ketika ada kesalahan dalam pekerjaan yang saya lakukan.	4	4	11	6	5	86	2,87
Kerjasama	Saya selalu berkontribusi dan berkoordinasi dengan rekan kerja dalam menyelesaikan tugas bersama.	5	6	10	5	4	93	3,10
Inisiatif	Dalam menyelesaikan pekerjaan saya selalu berinisiatif sendiri tanpa menunggu perintah dari pimpinan perusahaan.	3	4	12	6	5	84	2,80
Skor Rata-rata Kinerja Karyawan							2,89	

Sumber : Hasil data olah kuesioner (2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan kurang setuju pada dimensi kuantitas kerja dengan memperoleh nilai rata-rata 2,73. Responden yang menyatakan kurang setuju pada dimensi tanggung jawab dengan memperoleh nilai rata-rata 2,87 dan responden yang

menyatakan kurang setuju pada dimensi inisiatif yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,80.

Pada tingkat kuantitas kerja, masih terdapat karyawan yang belum mampu mencapai target produktifitas yang telah di targetkan oleh perusahaan. Pada tingkat tanggung jawab, karyawan masih kurang profesional dalam menjalankan pekerjaan, banyaknya karyawan yang bermalas-malasan, menunda pekerjaan yang mengakibatkan pekerjaan menjadi menumpuk sehingga hal tersebut dapat mengganggu terhadap kinerja di perusahaan.

Sedangkan pada tingkat inisiatif, karyawan masih kurang mampu menjalankan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dirinya, sehingga karyawan tersebut harus menunggu perintah dari atasan dalam melaksanakan pekerjaan yang akan dilakukan, banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan baik dari diri sendiri ataupun berasal dari lingkungan perusahaan tempat karyawan bekerja.

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut menunjukkan bahwa penilaian kinerja karyawan pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung belum cukup baik, survei pendahuluan ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Vietzal (2022), soft skill dan hard skill memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Soft skill adalah keterampilan non-teknis yang diperlukan untuk bekerja secara efektif, seperti komunikasi, kerja sama, kepemimpinan, dan memecahkan masalah. Sedangkan hard skill adalah

keterampilan teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan.

Moeheriono (2021) menyatakan bahwa beban kerja yang ideal akan membantu karyawan untuk mencapai tujuannya. Namun, beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan karyawan frustrasi dan menurunkan kinerjanya.

Menurut Dessler (2019), Dessler menyatakan bahwa budaya organisasi, kompetensi, dan lingkungan kerja saling berkaitan dan saling mempengaruhi kinerja karyawan. Budaya organisasi yang kuat dapat membantu karyawan untuk mengembangkan kompetensinya. Kompetensi yang tinggi dapat membantu karyawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Lingkungan kerja yang mendukung dapat membantu karyawan untuk berkomitmen pada budaya organisasi. Kuesioner disebar kepada 30 karyawan yang berada di Hotel Serela Merdeka Kota Bandung. Berikut ini merupakan hasil dari survei pendahuluan yang dapat dilihat pada Tabel 1.5 dibawah ini.

Tabel 1.5

Hasil Pra Survei Faktor-faktor Yang Diduga Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah skor	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
Lingkungan Kerja	Pemanfaatan energi	4	7	10	6	3	87	2,90
	Peralatan tempat kerja	7	10	6	3	4	77	2,57
	Sarana dan prasarana	6	6	9	5	4	85	2,83
Skor Rata-rata Lingkungan Kerja								2,77

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah	Rata-
Softskill	Kesadaran diri	5	5	5	10	5	95	3,17
	Manajemen diri	4	6	10	4	6	92	3,06
	Motivasi	0	5	15	10	0	95	3,17
	Empati	0	0	0	15	15	135	4,50
	Keterampilan	0	5	5	10	10	115	3,83
Skor Rata-rata Softskill								3,54
Beban Kerja	Tuntutan Fisik dan Psikologis	0	1	6	13	10	122	4,07
	Tuntutan Tugas	0	2	4	15	9	121	4,03
Skor Rata-rata Beban Kerja								4,05
Hardskill	Kecerdasan angka	2	1	5	15	2	89	2,97
	Pemahaman verbal	0	0	2	18	5	103	3,43
	Kecepatan persepsi	0	3	5	14	8	117	3,90
	Penalaran induktif	1	3	5	14	7	113	3,77
	Penalaran deduktif	3	2	4	13	8	111	3,70
	Visual spasial	0	1	2	21	1	97	3,23
	Daya ingat	3	2	1	15	4	90	3,00
Skor Rata-rata Hardskill								3,42
Kompetensi	Pengetahuan	8	10	4	2	6	78	2,60
	Keahlian	10	8	5	2	5	74	2,47
	Sikap	5	10	5	5	5	85	2,83
Skor Rata-rata Kompetensi								2,63
Budaya Organisasi	Inovasi dan Berani Mengambil Risiko	2	1	5	15	2	89	2,97
	Perhatian pada Hal-hal Rinci	0	0	2	18	5	103	3,43
	Orientasi Hasil	0	3	5	14	8	117	3,90
	Orientasi Tim	1	3	5	14	7	113	3,77
	Keagresifan	0	1	2	21	1	97	3,23
	Stabilitas	3	2	1	15	4	90	3,00
Skor Rata-rata Budaya Organisasi								3,38

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey oleh peneliti (2023)

Berdasarkan dari data tabel 1.5 hasil pra survei tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung, terdapat dua variabel yang diduga mempengaruhi akan kinerja karyawan yaitu variabel kompetensi dengan nilai rata-rata 2,63 dan variabel lingkungan kerja dengan nilai rata-rata 2,77.

Untuk mengetahui lebih mendalam mengenai permasalahan kinerja karyawan peneliti melakukan kuesioner pendahuluan mengenai variabel yang

diduga kondisinya paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu variabel kompetensi karyawan. Hasil pra survei mengenai variabel kompetensi dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.6
Hasil Pra Survei Kompetensi Karyawan Pada
Hotel Serela Merdeka Kota Bandung

Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Pengetahuan	6	2	4	10	8	78	2,60
Keahlian	5	2	5	8	10	74	2,47
Sikap	5	5	5	10	5	85	2,83
Skor Rata-rata Kompetensi Karyawan							2,63

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey oleh peneliti (2023)

Berdasarkan pada tabel 1.6 variabel kompetensi dengan nilai skor rata-rata 2.63 memperlihatkan bahwa skor rata-rata dimensi masih rendah dikarenakan pengetahuan dasar yang dimiliki oleh setiap karyawan belum cukup baik dan kurangnya keterampilan serta pengalaman dalam mengerjakan pekerjaan serta Karyawan harus memiliki kemauan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuannya. hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi karyawan di Hotel Serela Merdeka Kota Bandung masih membutuhkan penanganan dari pihak manajemen sumber daya manusia sehingga faktor tersebut dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawannya.

Kemudian untuk mengetahui masalah yang dirasakan oleh karyawan dan untuk mengetahui faktor yang juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan, maka peneliti melakukan pra survei kepada 30 responden mengenai lingkungan kerja pada karyawan Hotel Serela Merdeka Kota Bandung yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.7
Hasil Pra Survei Lingkungan Kerja Pada Hotel Serela
Merdeka Kota Bandung

Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Pemanfaatan energi	3	6	10	7	4	87	2,90
Peralatan tempat kerja	4	3	6	10	7	77	2,57
Sarana & Prasarana	4	5	9	6	6	85	2,83
Skor Rata-rata Lingkungan Kerja							2,77

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra survey oleh peneliti (2023)

Berdasarkan pada tabel 1.7 variabel lingkungan kerja dengan total rata-rata sebesar 2,77 memperlihatkan bahwa skor rata-rata dari setiap dimensi masih rendah dan memiliki kriteria yang kurang baik. Pada dimensi pemanfaatan energi yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,90 yang dapat diartikan bahwa karyawan kurang mampu untuk memanfaatkan energi yang ada di perusahaan sehingga karyawan tidak bisa memaksimalkan sumber daya yang dimiliki perusahaan. Pada dimensi peralatan tempat kerja yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,57 yang dapat diartikan bahwa karyawan kurang mampu untuk menjaga peralatan atau fasilitas yang disediakan perusahaan dengan baik, yang masih terdapat peralatan kerja yang rusak akibat kelalaian karyawan dalam menggunakan peralatan tersebut. Pada dimensi sarana dan prasarana yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,83, yang dapat diartikan bahwa karyawan kurang mampu untuk menggunakan sarana dan prasarana dengan baik yang sudah disediakan perusahaan, selain itu karyawan juga kurang mampu untuk menjaga sarana dan prasarana yang berada di perusahaan sehingga fasilitas yang sudah disediakan tidak dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin.

Hal tersebut didukung menurut Mangkunegara (2018:70) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih mendalam tentang bagaimana pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, oleh karena itu peneliti memilih judul untuk penelitian yaitu **“PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL SERELA MERDEKA KOTA BANDUNG.”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dan permasalahan yang akan diteliti, rumusan masalah yaitu menggambarkan permasalahan yang tercakup dalam penelitian terhadap variabel kompetensi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung yaitu :

1. Kompetensi
 - a. Pengetahuan dan Keterampilan yang dimiliki karyawan masih belum optimal.
 - b. Karyawan masih kurang berusaha dalam mengembangkan kemampuan dan keahlian untuk menjadi lebih baik lagi.

2. Lingkungan kerja Kerja

- a. Karyawan kurang mampu untuk memanfaatkan sumber daya energi yang ada di perusahaan
- b. Karyawan kurang mampu untuk menjaga peralatan atau fasilitas yang disediakan perusahaan
- c. Karyawan kurang mampu untuk menggunakan sarana dan prasarana dengan baik

3. Kinerja Karyawan

- a. Karyawan kurang bisa melakukan pekerjaan dengan cepat dan tidak melebihi batas waktu yang sudah ditentukan.
- b. Karyawan masih kurang memiliki rasa bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah dikerjakan.
- c. Terdapat karyawan yang belum bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan berinisiatif sendiri tanpa menunggu perintah pimpinan perusahaan.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, rumusan masalah pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung dalam penelitian ini secara spesifik merumuskan dalam pernyataan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kompetensi karyawan di Hotel Serela Merdeka Kota Bandung.
2. Bagaimana lingkungan kerja karyawan di Hotel Serela Merdeka Kota Bandung.
3. Bagaimana kinerja karyawan di Hotel Serela Merdeka Kota Bandung.

4. Seberapa besar pengaruh kompetensi karyawan dan Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun secara parsial pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kompetensi karyawan pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung.
2. Lingkungan kerja karyawan pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung.
3. Kinerja karyawan pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung.
4. Besarnya pengaruh kompetensi karyawan dan Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun secara parsial pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan suatu hasil yang positif dan bermanfaat dengan maksud dan tujuan yang diharapkan berguna bagi peneliti, perusahaan terkait dan kepada pihak-pihak yang lainnya.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi atau masukan untuk bagi perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia untuk mengetahui pengaruh terhadap variabel kompetensi, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik berupa teoritis, akademis maupun praktis kepada semua pihak.

a. Bagi penulis

Kegunaan penelitian ini bagi penulis yaitu agar penulis dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.

b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap efektifitas dan efisiensi dalam menerapkan strategi untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja karyawan.

c. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan terutama dibidang manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh variabel kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Serela Merdeka Kota Bandung.