

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

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

Sumber daya manusia merupakan aset besar untuk kelangsungan hidup perusahaan saat ini maupun di masa yang akan datang. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama bagi setiap perusahaan untuk menjalankan kegiatan atau proses kerja perusahaan, agar tujuan perusahaan dapat tercapai, maka dibutuhkan karyawan yang berkerja secara efisien dan efektif sehingga memberikan kinerja yang baik. Sumber daya manusia dalam perusahaan memiliki peran dan fungsi yang sangat penting bagi tercapainya tujuan perusahaan, sumber daya manusia disini mencakup keseluruhan manusia yang ada didalam organisasi yaitu mereka yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan, 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 pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya manusia merupakan syarat utama dalam era globalisasi untuk mewujudkan kualitas 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 kualitas kinerja yang tinggi.

Tujuan perusahaan akan tercapai bila sumber daya manusianya menunjukkan performansi kerja yang tinggi, untuk mencapai hal tersebut, maka perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal. Karyawan yang bekerja dalam sebuah perusahaan sebaiknya diperlakukan sebaik-baiknya, agar karyawan mempunyai kinerja yang baik dan tujuan perusahaan tercapai.

Berbagai sektor bisnis mengharapkan agar bisnisnya mencapai kinerja yang optimal, salah satunya adalah sektor pariwisata. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor berbasis jasa yang potensial dan strategis dalam pengembangan perekonomian nasional dan daerah. Pengembangan pada sektor pariwisata akan berpengaruh terhadap perkembangan sektor-sektor ekonomi lainnya. Perhotelan termasuk kedalam sektor pariwisata yang merupakan salah satu sektor berbasis jasa yang potensial dan strategis dalam pengembangan perekonomian nasional dan daerah. Pengembangan hotel sebagai sektor pariwisata tentu akan berpengaruh terhadap perkembangan sektor-sektor ekonomi lainnya,

dalam menghadapi banyak pesaing hotel juga dituntut untuk bekerja keras demi mempertahankan eksistensi serta menarik perhatian pelanggan maka pihak hotel melakukan berbagai cara untuk meningkatkannya.

Perhotelan merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan jasa penginapan bagi para pengunjung dalam memperoleh kenyamanan beristirahat beserta dengan kebutuhan yang lainnya. Perhotelan juga harus memperhatikan manajemen operasionalnya, dimulai dari pemanfaatan sumber daya manusia dengan optimal, memberikan arahan serta bimbingan yang baik kepada para karyawan, supaya karyawan tersebut lebih berkualitas dan dapat berkontribusi lebih untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Salah satu yang menjadi pertimbangan dipilihnya perhotelan adalah pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Pelayanan yang memuaskan diperoleh melalui tenaga kerja yang terampil dan kompeten dibidangnya, sehingga tenaga kerja tersebut dapat memberikan hasil kerja yang maksimal. Tenaga kerja yang terampil dan kompeten didapat dari penempatan kerja yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, namun untuk meningkatkan kemampuan yang ada maka dibutuhkan. Demi meningkatkan kualitasnya, hotel yang dulunya hanya terfokus pada penjualan kamar kini telah melebar dan juga mampu bersaing di sektor lain seperti menyewakan *ballroom* untuk keperluan acara seminar, menyangkut urusan keuangan seperti menyediakan penukaran valuta asing, menyediakan restoran, serta adanya sarana kolam renang dan tempat fitness untuk sarana hiburan masyarakat. Selanjutnya pada Tabel 1.1 menunjukkan rekapitulasi hotel bintang di berbagai provinsi di Indonesia pada Tahun 2022-2023 yaitu :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Akomodasi Hotel, Kamar dan Tempat Tidur yang Tersedia Pada Hotel Berbintang Menurut Provinsi Pada Tahun 2022-2023**

No	Provinsi	Jumlah Hotel	Jumlah Kamar	Jumlah Tempat Tidur
1	Jawa Barat	521	50.053	77.539
2	Bali	403	46.302	63.194
3	DKI Jakarta	384	52.543	68.868
4	Jawa Tengah	333	27.348	42.558
5	Jawa Timur	283	30.119	43.042
6	Sulawesi Selatan	147	11.887	17.641
7	Sumatra Barat	145	12.251	18.192
8	Banten	126	12.398	18.627

Sumber : <https://www.bps.go.id>

Berdasarkan pada Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah Hotel berbintang yang paling banyak di berbagai provinsi menurut bps.go.id yaitu pada provinsi Jawa Barat sebanyak 521 hotel, selanjutnya pada provinsi Bali sebanyak 403 hotel, selanjutnya pada provinsi DKI Jakarta sebanyak 384 hotel, selanjutnya pada provinsi Jawa Tengah sebanyak 333 hotel, selanjutnya pada provinsi Jawa Timur sebanyak 283 hotel, selanjutnya pada provinsi Sumatra Barat sebanyak 145 hotel dan terakhir pada provinsi Banten sebanyak 126 hotel. Selanjutnya pada Tabel 1.2 yang menunjukkan rekapitulasi hotel bintang 2 di berbagai wilayah Kota/Kabupaten di Jawa Barat pada Tahun 2022-2023 yaitu :

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Hotel Bintang 2 di Wilayah Kota/Kabupaten di Provinsi Jawa Barat Tahun 2022-2023**

No	Wilayah Kota/Kabupaten	Jenis Hotel	Jumlah Hotel
1	Kota. Bandung	Bintang 2	49 Unit
2	Kab. Garut	Bintang 2	46 Unit
3	Kab. Bogor	Bintang 2	30 Unit
4	Kota. Cirebon	Bintang 2	26 Unit
5	Kab. Cianjur	Bintang 2	6 Unit
6	Kab. Karawang	Bintang 2	5 Unit
7	Kota Tasikmalaya	Bintang 2	4 Unit

Sumber : <https://opendata.jabarprov.go.id>

Berdasarkan pada Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah hotel bintang 2 yang paling banyak di provinsi Jawa Barat menurut opendata.jabar yaitu pada Kota Bandung sebanyak 49 unit, selanjutnya pada Kab. Garut sebanyak 46 unit, selanjutnya pada Kab. Bogor sebanyak 30 unit, selanjutnya pada Kota. Cirebon sebanyak 26 unit, selanjutnya pada Kab. Cianjur sebanyak 6 unit, selanjutnya pada Kab. Karawang sebanyak 5 unit dan terakhir pada Kota. Tasikmalaya sebanyak 4 unit. Selanjutnya pada Tabel 1.3 yang menunjukkan rekapitulasi hotel bintang 2 di berbagai wilayah Kota Bandung pada Tahun 2022-2023 yaitu :

**Tabel 1.3**  
**Rekapitulasi Hotel Bintang 2 di Wilayah Kota Bandung Tahun 2022-2023**

No	Nama Hotel	Wilayah	Rating
1	Hotel Grand Malabar	Lengkong	4,7/5
2	Hotel Augusta Surapati	Cibeunying Kaler	4,4/5
3	Hotel POP! Festival Citylink	Bojongloa Kaler	4,4/5
4	Hotel Serena	Cicendo	4,3/5
5	Hotel Vio Westhoff	Cicendo	4,2/5
6	Hotel Sentra Inn	Lengkong	4,0/5
7	Hotel Cherry Home & Residence	Sukajadi	3,9/5
8	Hotel Amaris Cihampelas	Dago	3,9/5
9	Hotel Wirton	Dago	3,6/5

Sumber : <https://id.trip.com>

Berdasarkan pada Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah rating kepuasan konsumen pada hotel bintang 2 yang paling tinggi di Kota Bandung menurut aplikasi Trip.com yaitu pada Hotel Grand Malabar dengan rating 4,7, selanjutnya pada Hotel Agusta Surapati dengan rating 4,4, selanjutnya pada Hotel POP! Festival Citylink dengan rating 4,4, selanjutnya pada Hotel Serena dengan rating 4,3, selanjutnya pada Hotel Vio Westhoff dengan rating 4,2, selanjutnya pada Hotel Sentra Inn dengan rating 4,0, selanjutnya pada Hotel Amaris Cihampelas dengan rating 3,9 dan terakhir pada Hotel Wirton dengan rating 3,6.

Hal tersebut tentunya harus ditinjau ulang lagi mengapa Hotel Wirton Dago tersebut memiliki rating yang paling rendah menurut kepuasan konsumen, seharusnya pihak hotel harus melakukan evaluasi lebih jauh lagi mengenai masalah yang berada di hotel tersebut diantaranya yaitu kualitas kinerja karyawannya yang masih rendah dan pelayanan yang diberikan terhadap konsumen masih kurang baik, sehingga konsumen merasa kurang puas dan memberikan penilaian yang kurang bagus terhadap Hotel Wirton.

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. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan personalia/HRD Hotel Wirton ternyata benar ada beberapa hal yang masih kurang baik terhadap kemampuan karyawannya, meliputi karyawan kurang cekatan dalam melakukan pekerjaan, pencapaian target masih belum terpenuhi sesuai dengan harapan perusahaan dan kedisiplinan karyawan yang masih kurang baik yang terkadang karyawan selalu menunda-nunda pekerjaannya sehingga banyak pekerjaan yang menumpuk dan tidak bisa diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

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, tanggungjawab dan pemanfaatan waktu kerja yang optimal, untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana kondisi kinerja karyawan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.4**  
**Penilaian Kinerja Karyawan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung**  
**Tahun 2022-2023**

No	Faktor Penilaian	Hasil Penilaian 2022			Hasil Penilaian 2023		
		Bobot (%)	Nilai	Total Nilai	Bobot (%)	Nilai	Total Nilai
1	<b>Prestasi (60%)</b>						
	Kualitas	20%	80	16	15%	80	16
	Kuantitas	20%	81	16,2	15%	78	15,6
	Tanggungjawab	20%	80	16	15%	75	15
2	<b>Sikap dan Perilaku (40%)</b>						
	Disiplin	10%	85	8,5	10%	75	7,5
	Waktu penyelesaian	10%	83	8,3	10%	77	7,7
	Kerjasama	10%	84	8,4	10%	76	7,6
	Inisiatif	10%	81	8,1	10%	74	7,4
<b>Nilai Akhir</b>		<b>100%</b>		<b>81,5</b>	<b>100%</b>		<b>75,8</b>
<b>Keterangan</b>		<b>Baik</b>			<b>Kurang Baik</b>		

Sumber : Personalia/HRD Hotel Wirton Dago Kota Bandung

**Keterangan :**

1. Sangat Baik : 90 - 100
2. Baik : 80 - 89,9
3. Kurang Baik : 60 - 79,9
4. Buruk : 40 - 59,9
5. Sangat Buruk :  $\leq 39,9$

Berdasarkan pada Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa kondisi kinerja pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung mengalami penurunan sebesar 5,7%, pada tahun 2022 penilaian kinerja karyawan mendapatkan nilai sebesar 81,5 dengan

kategori baik, sedangkan pada tahun 2023 penilaian kinerja karyawan mendapatkan nilai sebesar 75,8 dengan kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa adanya permasalahan yang terjadi terhadap kinerja karyawannya yang diakibatkan oleh karyawan kurang teliti dan kurang fokus dalam bekerja, karyawan belum mampu untuk mencapai target kerja yang telah ditentukan perusahaan, karyawan masih kurang taat dalam mentaati peraturan, karyawan masih kurang kerjasama dengan rekan kerjanya, sehingga hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi terhadap produktivitas kerja. Selanjutnya peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra survei kepada 30 responden mengenai kinerja karyawan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung yaitu sebagai berikut.

**Tabel 1.5**

**Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung**

No	Indikator	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Saya selalu teliti ketika bekerja dan selalu mengecek ulang kembali pekerjaan supaya tidak ada kesalahan.	5	8	9	6	2	98	3,27
2	Saya selalu hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.	4	9	12	4	1	101	3,37
3	Saya selalu bekerja dengan cepat tidak melebihi batas waktu yang sudah ditentukan.	5	9	9	5	2	100	3,33
4	Saya selalu siap untuk bertanggung jawab apabila ada kesalahan dalam pekerjaan yang saya lakukan.	4	10	9	5	2	99	3,30
5	Saya selalu bekerjasama dengan rekan kerja yang lainnya ketika menyelesaikan tugas atau pekerjaan bersama.	4	10	10	5	1	101	3,37
6	Saya selalu berinisiatif sendiri ketika mengerjakan tugas yang diberikan tanpa menunggu perintah dulu dari pimpinan	5	9	11	4	1	103	3,43
<b>Skor Rata-rata Kinerja Karyawan</b>							<b>602</b>	<b>3,34</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Pra Survey (2024)



Berdasarkan pada Tabel 1.5 dapat diketahui bahwa kinerja karyawan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,34 dimana nilai tersebut berada pada kategori kurang baik yang berada pada interval 2,60-3,40, terdapat indikator yang nilainya masih dibawah rata-rata yaitu pada indikator ketelitian dalam bekerja dengan skor 3,27, yang dapat diartikan bahwa karyawan masih kurang teliti ketika bekerja dan karyawan tidak selalu mengecek ulang kembali pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut memperoleh hasil yang kurang maksimal. Selanjutnya pada indikator kecepatan dalam bekerja dengan skor 3,33, yang dapat diartikan bahwa karyawan masih kurang cepat dalam menjalankan pekerjaan, yang mana karyawan terlalu bersantai sehingga terjadi penumpukan pekerjaan yang membuat pekerjaan tersebut tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Selanjutnya pada indikator tanggungjawab kerja dengan skor 3,30, yang dapat diartikan bahwa karyawan masih kurang bertanggungjawab apabila melakukan kesalahan, yang mana karyawan tidak mau mengakui kesalahan tersebut dan karyawan tidak mau memperbaiki kesalahan yang telah dilakukannya.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Pra Survey Faktor-Faktor yang Bisa Mempengaruhi Kinerja**  
**Karyawan Pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung**

No	Variabel	Jumlah Responden	Jumlah Skor	Rata-Rata Skor
1	Komunikasi	30	620	3,44
2	Budaya Organisasi	30	618	3,43
3	Kepuasan Kerja	30	617	3,43
4	Motivasi Kerja	30	616	3,42
5	Lingkungan Kerja	30	614	3,41
6	Kompetensi	30	612	3,40
7	Kompensasi	30	607	3,37
8	Kepemimpinan	30	603	3,35

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Pra Survey (2024)

Berdasarkan pada Tabel 1.6 dapat diketahui bahwa dari hasil pra survei tentang faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung, terdapat dua variabel yang bisa mempengaruhi terhadap kinerja karyawan yaitu variabel kepemimpinan dengan nilai rata-rata sebesar 3,35 dan variabel kompensasi dengan nilai rata-rata sebesar 3,37. Kedua variabel tersebut menjadi pendukung yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan, karena variabel tersebut mendapatkan nilai yang kurang baik dan paling rendah dibandingkan dengan variabel yang lainnya, sehingga variabel kepemimpinan dan variabel kompensasi dapat mempengaruhi terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 1.7**

**Hasil Pra Survey Kepemimpinan Pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung**

No	Indikator	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Pemimpin perusahaan mampu menganalisa setiap kelebihan dan kekurangan yang dimiliki tiap karyawan	5	9	11	4	1	103	3,43
2	Pemimpin perusahaan selalu melakukan evaluasi kerja supaya dapat meningkatkan kualitas kerja karyawannya.	4	9	11	4	2	99	3,30
3	Pemimpin perusahaan selalu berusaha melakukan perubahan yang lebih positif dan menambah ide-ide inovatif untuk perusahaan	5	10	10	4	1	104	3,47
4	Pemimpin perusahaan mampu menyampaikan informasi dengan jelas sehingga mudah dipahami dan dimengerti oleh karyawan	5	8	10	6	1	100	3,33
5	Pemimpin perusahaan selalu mendengarkan saran dan masukan dari karyawan	6	8	9	5	2	101	3,37
6	Pemimpin perusahaan selalu mengawasi setiap karyawannya supaya mampu bekerja dengan baik yang sesuai dengan arahnya.	4	8	10	6	2	96	3,20
<b>Skor Rata-rata Kepemimpinan</b>							<b>603</b>	<b>3,35</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Pra Survey (2024)

Berdasarkan pada Tabel 1.7 dapat diketahui bahwa kepemimpinan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,35 dimana nilai tersebut berada pada kategori kurang baik yang berada pada interval 2,60-3,40, terdapat indikator yang nilainya masih dibawah rata-rata yaitu pada indikator pemimpin selalu melakukan evaluasi kerja dengan skor 3,30, yang dapat diartikan bahwa pemimpin perusahaan tidak selalu melakukan evaluasi kerja apabila pekerjaan yang dilakukan masih terdapat kesalahan atau kekurangan, sehingga pemimpin masih kurang memberikan motivasi serta dorongan kepada karyawannya untuk dapat meningkatkan kualitas kerja karyawannya. Selanjutnya pada indikator penyampaian informasi dengan jelas dengan skor 3,33, yang dapat diartikan bahwa pemimpin perusahaan masih kurang mampu dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan juga pemimpin jarang berkomunikasi dan berinteraksi langsung dengan karyawannya, sehingga informasi yang diberikan kurang dipahami dengan baik oleh karyawannya yang dapat menimbulkan kesalahan paham pada saat melakukan pekerjaan. Selanjutnya pada indikator mengawasi pekerjaan karyawan dengan skor 3,20, yang dapat diartikan bahwa pemimpin perusahaan tidak selalu mengawasi karyawannya pada saat melakukan pekerjaan, yang mana karyawan masih kurang diberikan arahan serta bimbingan dari pimpinan yang menyebabkan karyawannya tidak dapat bekerja dengan baik dan mendapatkan hasil kerja yang kurang maksimal. Selanjutnya variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung yaitu variabel kompensasi. Hasil pra survey mengenai kompensasi dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 1.8**  
**Hasil Pra Survey Kompensasi Pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung**

No	Indikator	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Gaji yang diterima sudah sesuai dengan beban kerja serta tanggung jawab sehingga dapat memenuhi kebutuhan saya	5	9	10	5	1	102	3,40
2	Perusahaan sudah memberikan fasilitas berupa tunjangan kesehatan kepada semua karyawannya	6	8	11	4	1	104	3,47
3	Perusahaan sudah memberikan fasilitas tunjangan hari raya keagamaan kepada semua karyawannya	5	7	11	6	1	99	3,30
4	Perusahaan sudah memberikan bonus yang diberikan kepada karyawan, sebanding dengan pengorbanan dan kontribusi yang saya berikan terhadap perusahaan	4	10	10	5	1	101	3,37
5	Perusahaan sudah memberikan insentif yang diberikan kepada karyawan apabila sudah mencapai target yang sudah ditentukan.	5	7	12	4	2	99	3,30
6	Perusahaan sudah sesuai dalam memberikan waktu cuti dan waktu liburan bersama untuk semua karyawannya	5	10	9	4	2	102	3,40
<b>Skor Rata-rata Kompensasi</b>							<b>607</b>	<b>3,37</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner Pra Survey (2024)

Berdasarkan pada Tabel 1.8 dapat diketahui bahwa kompensasi mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,37 dimana nilai tersebut berada pada kategori kurang baik yang berada pada interval 2,60-3,40, terdapat indikator yang nilainya masih dibawah rata-rata yaitu pada indikator pemberian fasilitas tunjangan hari raya dengan skor 3,30, yang dapat diartikan bahwa perusahaan masih kurang sesuai dalam memberikan fasilitas tunjangan hari raya keagamaan kepada semua karyawannya, yang masih terdapat karyawan yang tidak kebagian tunjangan hari raya sehingga pemberian tunjangan tersebut masih belum adil karena tidak diberikan kepada seluruh karyawan. Selanjutnya pada indikator

pemberian bonus dengan skor 3,37, yang dapat diartikan bahwa perusahaan masih kurang sesuai dalam memberikan bonus kepada karyawannya, yang mana bonus yang diberikan tidak sebanding dengan pengorbanan dan kontribusi yang karyawan berikan terhadap perusahaan. Selanjutnya pada indikator pemberian insentif dengan skor 3,30, yang dapat diartikan bahwa perusahaan masih kurang sesuai dalam memberikan insentif kepada karyawannya, yang mana karyawan sudah membantu perusahaan dalam mencapai target yang sudah ditentukan.

Dalam hal ini maka penting bagi perusahaan supaya lebih memperhatikan lagi mengenai variabel kepemimpinan dan kompensasi. Pihak perusahaan sebaiknya memberikan dorongan yang dapat membangun rasa percaya diri karyawan dengan memberikan apresiasi terhadap hasil kerja karyawan sehingga membuat karyawan merasa dihargai. Selanjutnya pihak perusahaan perlu memberikan kompensasi yang sesuai dengan beban kerja dan kontribusi yang sudah diberikan karyawan terhadap perusahaan, dengan begitu karyawan akan termotivasi untuk dapat bekerja lebih baik lagi sehingga dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya yang sudah ditentukan sebelumnya. 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 dengan uraian permasalahan pada latar belakang yang sudah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih mendalam tentang bagaimana pengaruh kepemimpinan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan,

oleh karena itu peneliti memilih judul untuk penelitian yaitu “**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL WIRTON DAGO KOTA BANDUNG.**”

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Identifikasi dan rumusan masalah adalah proses terpenting dalam sebuah penelitian. Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dan permasalahan yang akan diteliti, rumusan masalah yaitu menggambarkan permasalahan yang tercakup dalam penelitian terhadap kepemimpinan, kompensasi dan kinerja karyawan.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang berada pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung, diantaranya :

#### **1. Kepemimpinan**

- a. Pemimpin perusahaan tidak selalu melakukan evaluasi kerja karyawan sehingga kurang meningkatkan kualitas kerja karyawan.
- b. Pemimpin perusahaan masih kurang mampu dalam menyampaikan informasi dengan baik dan jelas kepada karyawannya.
- c. Pemimpin perusahaan tidak selalu mengawasi karyawannya pada saat melakukan pekerjaan sehingga hasil kerja menjadi kurang maksimal.

#### **2. Kompensasi**

- a. Perusahaan masih kurang sesuai dalam memberikan fasilitas tunjangan hari raya keagamaan kepada semua karyawannya.

- b. Perusahaan masih kurang sesuai dalam memberikan bonus kepada semua karyawannya yang tidak sebanding dengan kontribusi yang diberikan.
  - c. Perusahaan masih kurang sesuai dalam memberikan insentif kepada semua karyawannya yang sudah mencapai target yang ditentukan sebelumnya.
3. Kinerja Karyawan
- a. Karyawan masih kurang teliti dalam bekerja yang mana karyawan tidak selalu mengecek ulang kembali pekerjaannya.
  - b. Karyawan masih kurang cepat dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pekerjaan tidak bisa diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
  - c. Karyawan masih kurang bertanggungjawab apabila melakukan kesalahan dalam menjalankan pekerjaannya.

### **1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang dihadapi pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung, maka peneliti ingin menganalisa mengenai :

1. Bagaimana kepemimpinan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung.
2. Bagaimana kompensasi pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung.
3. Bagaimana kinerja karyawan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti yaitu :

1. Kepemimpinan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung.
2. Kompensasi pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung.
3. Kinerja karyawan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung.
4. Besarnya pengaruh kepemimpinan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini digunakan dengan harapan akan menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM), selain itu penulis juga berharap dengan melakukan penelitian ini akan memperoleh hasil yang dapat memberikan manfaat bagi semua pihak tidak hanya bagi penulis, tetapi memberikan manfaat bagi mereka yang membacanya. Adapun kegunaan yang diharapkan peneliti sebagai berikut.

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini dapat memberikan informasi, dan referensi dalam penelitian di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya kajian kepemimpinan, kompensasi dan kinerja karyawan. Adapun kegunaan teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memperkaya konsep atau teori perkembangan ilmu manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kepemimpinan, kompensasi dan kinerja.
2. Dapat mengetahui definisi serta pengaruh kepemimpinan, kompensasi dan kinerja.



3. Dapat dijadikan bahan diskusi wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikam manfaaat, yaitu manfaat teoritis/akademis maupun praktis. Guna teoritis pada perspektif akademis, penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pengembangan kajian ilmu manajemen dan konsep mengenai kepemimpinan, kompensasi dan kinerja karyawan. Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
  - a. Peneliti dapat mengetahui tingkat kepemimpinan yang diberikan kepada karyawan Hotel Wirton Dago Kota Bandung.
  - b. Peneliti dapat mengetahui tingkat kompensasi pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung.
  - c. Peneliti dapat mengetahui tingkat kinerja karyawan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam mengkaji penerapan manajemen sumber daya manusia pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung.
  - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Wirton Dago Kota Bandung.

### 3. Bagi Pihak Lain

- a. Menjadi bahan atau referensi untuk mengetahui dan memahami mengenai pengaruh kepemimpinan, kompensasi dan kinerja karyawan.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi saran informasi yang bermanfaat dan sebagai bahan referensi tambahan untuk mengembangkan penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya kajian pustaka ini.