

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Daya saing yang semakin tinggi menyebabkan persaingan antar perusahaan meningkat secara signifikan, khususnya pada era globalisasi yang menuntut keberadaan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Keberhasilan suatu bisnis tidak semata-mata ditentukan oleh keunggulan teknologi dan ketersediaan modal, melainkan juga oleh kualitas dan kompetensi sumber daya manusianya. Sumber daya manusia yang memiliki kapasitas dan potensi yang memadai sangat diperlukan untuk menjalankan aktivitas operasional perusahaan secara efektif. Pelaksanaan visi dan misi perusahaan dapat tercapai secara optimal apabila proses rekrutmen dan seleksi sumber daya manusia dilakukan dengan tepat. Oleh karena itu, perusahaan perlu menempatkan sumber daya manusia sebagai faktor utama yang harus dikelola secara strategis. Suatu perusahaan dapat dikatakan berhasil apabila kualitas kinerja sumber daya manusianya menunjukkan hasil yang baik dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Sumber Daya Manusia merupakan elemen fundamental dalam menjamin keberlangsungan perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun panjang. Sebagai faktor utama dalam menjalankan aktivitas serta proses kerja organisasi, sumber daya manusia berperan krusial dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan tenaga kerja yang mampu bekerja secara efektif dan efisien guna menghasilkan kinerja yang optimal. Dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia

memiliki peran strategis dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep ini mencakup seluruh individu yang berpartisipasi dalam kegiatan operasional organisasi. Setiap elemen sumber daya manusia memiliki kontribusi yang setara terhadap keberhasilan perusahaan, sehingga pengabaian terhadap salah satu bagian dapat menghambat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Berkembangnya suatu perusahaan tidak dapat dipisahkan dari pencapaian kinerja karyawan yang optimal. Setiap individu dalam organisasi dituntut untuk menunjukkan kinerja yang baik guna mendukung tercapainya tujuan strategis perusahaan secara efektif dan efisien. Kinerja karyawan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai sejauh mana kualitas sumber daya manusia telah memberikan kontribusi terhadap kemajuan dan daya saing perusahaan. Untuk mencapai tujuan organisasi secara maksimal, perusahaan perlu menerapkan sistem pengelolaan sumber daya manusia yang terstruktur melalui kebijakan-kebijakan yang adaptif dan mampu mengakomodasi kepentingan bersama antara perusahaan dan karyawan. Namun demikian, pencapaian kinerja yang optimal tidak hanya ditentukan oleh kebijakan manajerial, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh tingkat kesadaran, komitmen, serta tanggung jawab individu karyawan dalam menjalankan tugas dan perannya.

Kinerja yang efektif merupakan harapan setiap perusahaan dalam mempekerjakan karyawan. Hal ini dapat dicapai melalui penerapan strategi manajemen yang tepat. Kinerja karyawan yang baik akan berkontribusi pada peningkatan produktivitas perusahaan secara menyeluruh. Oleh karena itu, perusahaan memiliki tanggung jawab dalam mengelola serta menyediakan sarana

dan prasarana yang memadai guna menciptakan work environment yang produktif. Lingkungan kerja yang kondusif akan mendorong karyawan untuk terus berinovasi dan berkreasi. Selain itu, penerapan sistem dan struktur organisasi yang fleksibel, disertai dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas serta sesuai dengan kemampuan masing-masing karyawan, sangat diperlukan. Hal ini bertujuan agar setiap individu dapat bekerja secara optimal dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

Perkembangan serta intensitas persaingan dunia bisnis di Indonesia merupakan fenomena strategis yang perlu mendapatkan perhatian serius dari setiap entitas usaha. Globalisasi dalam bidang ekonomi telah membuka peluang yang luas bagi pelaku usaha asing untuk memasuki pasar domestik dan bersaing dalam menarik minat konsumen lokal. Dalam konteks ini, sektor pariwisata menjadi salah satu bidang usaha yang mengalami pertumbuhan secara signifikan dan memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian nasional. Pariwisata tidak hanya berkontribusi pada peningkatan devisa Negara tetapi juga menciptakan lapangan kerja, mendukung pertumbuhan ekonomi lokal, dan memperkenalkan kebudayaan kepada khalayak internasional. Dengan perkembangan globalisasi dan kemajuan teknologi transformasi, pariwisata telah menjadi aktivitas yang lebih mudah diakses oleh berbagai kalangan masyarakat.

Fenomena ini mendorong banyak negara, termasuk Indonesia, untuk menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu pilar utama dalam pembangunan ekonomi nasional. Indonesia, dengan kekayaan alam, budaya, dan sejarah yang luar biasa, memiliki potensi besar untuk menjadi salah satu destinasi wisata unggulan di

dunia. Keanekaragaman atraksi wisata yang dimiliki Indonesia mampu menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara. Sebagaimana diketahui, Indonesia memiliki sejumlah kota besar yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan. Hal ini terlihat dari adanya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan serta meningkatnya penerimaan devisa negara dari sektor pariwisata. Berikut ini disajikan data jumlah kunjungan wisatawan berdasarkan Provinsi-Provinsi yang ada di Indonesia pada tahun 2022 hingga 2024 :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan di Indonesia Sesuai Provinsi Tahun 2022-2024**

Provinsi	2022	2023	2024	Jumlah
Jawa Tengah	103.991.668	114.358.219	131.803.213	350.153.100
Sumatra Utara	21.892.296	25.311.803	42.244.751	89.448.850
Bali	11.132.389	18.413.479	21.622.768	51.168.636
Nusa Tenggara Barat	4.030.281	11.927.884	15.136.466	31.094.631
Kepulauan Bangka Belitung	1.586.000	1.991.533	3.324.046	6.901.579

Sumber : Badan Pusat Statistik Babel (2025)

Tabel 1.1 menunjukan bahwa selama periode 2022 hingga 2024, jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia berdasarkan Provinsi mengalami peningkatan yang signifikan. Namun demikian, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tercatat sebagai daerah dengan jumlah kunjungan wisatawan terendah, yakni sebanyak 6.901.570 kunjungan selama tiga tahun terakhir. Temuan ini mengindikasikan bahwa kinerja sektor pariwisata di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung masih berada di bawah rata-rata Nasional.

Seiring bertambahnya jumlah wisatawan, bertambah pula kebutuhan akan infrastruktur pendukung seperti transportasi, restoran dan terutama akomodasi. Perkembangan bisnis yang berkembang pesat menimbulkan tantangan dan

ancaman bagi para pelaku ekonomi untuk bersaing dan menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Perkembangan pariwisata tidak dapat dilepaskan dari peran penting Sumber Daya Manusia (SDM). Sebagai salah satu elemen inti dalam industri jasa, kualitas layanan yang diberikan oleh SDM sangat menentukan keberhasilan sektor pariwisata dalam menciptakan pengalaman memuaskan bagi wisatawan.

Berbagai sektor industri mengharapkan agar kegiatan usahanya dapat mencapai tingkat kinerja yang maksimal, salah satu subsektor terpenting dalam industri pariwisata dalam bidang jasa adalah *industry "hospitality"*, yang memainkan peran penting dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan. Industri jasa merupakan industri yang berkembang dengan pesat di Indonesia. Perkembangan industri jasa telah merambah ke berbagai bidang salah satunya di bidang perhotelan. Berikut merupakan data jumlah kamar hotel di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung :

**Tabel 1.2**  
**Data Jumlah Unit Hotel di Wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung**

No	Wilayah Kabupaten/Kota	Unit Hotel Bintang	Unit Hotel Non-Bintang
1	Kab. Belitung	22	44
2	Kota Pangkalpinang	19	27
3	Kab. Belitung Timur	1	25
4	Kab. Bangka	8	16
5	Kab. Bangka Selatan	-	11
6	Kab. Bangka Tengah	5	5
7	Kab. Bangka Barat	-	17
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>55</b>	<b>145</b>

Sumber : Badan Pusat Statistik Babel (2025)

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 1.2 Kabupaten Belitung memiliki jumlah Unit Hotel terbanyak dibandingkan dengan Kota dan Kabupaten lainnya, dengan total 66 unit hotel yang terdiri atas 22 unit hotel berbintang dan 44 unit hotel non-bintang. Kota Pangkalpinang memiliki total 35 unit hotel, diikuti oleh Kabupaten Belitung Timur dengan 26 unit hotel, Kabupaten Bangka dengan 24 unit hotel, Kabupaten Bangka Selatan dengan 11 unit hotel non-bintang, serta Kabupaten Bangka Barat dengan 17 unit hotel non-bintang.

Banyaknya Unit Hotel di Kabupaten Belitung adalah bukti bahwa tingginya minat wisatawan untuk mendatangi Kabupaten Belitung yang banyak sekali destinasi wisata. Industri perhotelan merupakan sektor jasa pariwisata yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi dalam pengelolaannya. Hal ini mencakup penyediaan berbagai fasilitas yang diperlukan oleh para tamu serta pengelolaan sumber daya manusia memiliki kompetensi di bidangnya. Di Indonesia, khususnya Kabupaten Belitung, sektor perhotelan mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021. Tentang standar kegiatan usaha hotel, yang dimaksud dengan hotel adalah usaha penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, termasuk losmen, penginapan, pesanggrahan, yang dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan, dan minuman, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya. Selain itu, hotel kini sering dijadikan tempat untuk berbagai kegiatan, termasuk acara pernikahan, rapat perusahaan, peluncuran produk, berbuka puasa

selama bulan Ramadhan, serta sebagai destinasi akhir peka bagi kalangan menengah ke atas.

Banyaknya kunjungan wisatawan ke Kabupaten Belitung juga akan berdampak pada tingkat hunian kamar pada hotel. Tingkat hunian kamar (*occupancy*) merupakan persentase dari jumlah kamar yang terisi atau disewakan kepada tamu yang dibandingkan dengan jumlah seluruh kamar yang disewakan, yang dapat diperhitungkan dalam jangka waktu harian, bulanan dan tahunan. Semakin tinggi tingkat hunian kamar akan menunjukkan semakin besar keuntungan yang akan diperoleh oleh hotel tersebut. Berikut merupakan persentase Tingkat Hunian Kamar (THK) hotel di Kabupaten Belitung Tahun 2022-2024 :

**Tabel 1.3**  
**Persentase Tingkat Hunian Kamar Hotel Kabupaten Belitung Tahun 2022-2024**

Tahun	Persentase Tingkat Hunian Hotel
2022	33,70%
2023	35,93%
2024	36,62%

Sumber : Badan Pusat Statistik Babel (2025)

Berdasarkan Tabel 1.3 tingkat hunian kamar hotel di Kabupaten Belitung terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2024 tingkat hunian kamar hotel mengalami kenaikan sebesar 1,92% dari tahun sebelumnya. Dengan meningkatnya pertumbuhan hotel bintang di Kabupaten Belitung dapat diindikasikan dengan semakin tingginya permintaan konsumen akan suatu akomodasi guna mendukung kegiatan perjalanan mereka.

Kondisi persaingan yang semakin ketat, setiap hotel dituntut untuk memiliki cara atau strategi terbaik dalam upaya menghadapi persaingan dan memaksimalkan

tingkat hunian kamar. Maka dari itu perusahaan perlu memperhatikan agar perusahaan mampu menghadapi persaingan yang ketat. Berikut merupakan hotel-hotel bintang 4 yang berada di Kabupaten Belitung berdasarkan rating Tahun 2025:

**Tabel 1.4**  
**Daftar Hotel Bintang 4 Di Kabupaten Belitung**

No	Nama Hotel	Rating
1	Swiss-Belresort Belitung	4,7/5
2	Santika Premiere Beach Resort	4,6/5
3	Fairfield by Marriott Belitung	4,6/5
4	Golden Tulip Belitung	4,5/5
5	Arumdalu Private Resorts	4,5/5
6	BW Suite Belitung	4,4/5
7	Grand Hatika Hotel	4,3/5

Sumber : <https://www.google.com> (2025)

Tabel 1.4 diatas merupakan daftar rating hotel bintang 4 di Pusat Kota Kabupaten Belitung berdasarkan penilaian konsumen yang menginap. Berdasarkan Tabel 1.3 *Swiss-Belresort* Belitung berada pada posisi peringkat pertama dengan nilai evaluasi sebesar 4,7. Selanjutnya pada *Santika Premiere Beach Resort* dan *Fairfield by Marriot* Belitung dengan nilai evaluasi sebesar 4,6. Selanjutnya pada *Golden Tulip Belitung* dan *Arumdalu Private Resort* dengan nilai evaluasi sebesar 4,5. *BW Suite Belitung* memiliki nilai evaluasi yang sama yaitu sebesar 4,4. Dan yang terakhir *Grand Hatika Hotel* dengan nilai evaluasi sebesar 4,3 dari 5. Dari tujuh hotel yang dibandingkan, *Grand Hatika Hotel* dapat dikategorikan memiliki kualitas yang relatif lebih rendah di bantingkan hotel lainnya karena mendapatkan nilai evaluasi sebesar 4,3 dari 5. Maka dari itu peneliti memilih *Grand Hatika Hotel Belitung* untuk melakukan penelitian agar mendapatkan alasan mengapa hotel *Grand Hatika Hotel Belitung* mendapatkan rating terendah.

Grand Hatika Hotel sendiri merupakan hotel modern bintang 4 dengan desain interior minimalis yang terletak di pusat Kota Tanjung Pandan, Pulau Belitung. Lokasi hotel yang sangat strategis, hanya 5 menit perjalanan dengan mobil menuju pusat kota. Di depan hotel, tepat di seberang jalan, terdapat Pantai Tanjung Pandan yang dikelilingi oleh berbagai restoran dan kafe dengan hiburan live musik, taman bermain anak, jogging track, serta fasilitas hiburan lainnya. Grand Hatika Hotel memiliki 153 kamar dan suit dengan desain interior modern-minimalis yang menciptakan suasana santai dan nyaman. Selain itu, hotel ini juga dilengkapi dengan fasilitas seperti kolam renang, wifi di area umum, restoran dan *lounge*, ruang pertemuan dan konvensi, serta fasilitas perjamuan yang ideal untuk tamu yang datang untuk berlibur maupun keperluan bisnis.

Fenomena rendahnya *rating* Grand Hatika Hotel berdasarkan tingkat kepuasan konsumen perlu dikaji lebih lanjut guna mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Evaluasi mendalam perlu dilakukan oleh pihak manajemen hotel untuk menganalisis berbagai permasalahan yang ada, khususnya terkait dengan kualitas kinerja karyawan yang belum optimal serta pelayanan yang masih belum memenuhi ekspektasi pelanggan. Ketidakpuasan konsumen terhadap aspek-aspek tersebut berkontribusi terhadap rendahnya penilaian yang diberikan, sehingga perbaikan dalam berbagai aspek operasional hotel menjadi hal yang krusial untuk meningkatkan citra daya saing hotel di industri perhotelan. *Website* <https://www.google.com> (2025).

Keberhasilan suatu perusahaan secara signifikan dipengaruhi oleh kinerja karyawan, mengingat kinerja merefleksikan tingkat pencapaian maupun kegagalan

dalam pelaksanaan tugas serta fungsi utama organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi yang telah ditetapkan. Kinerja perusahaan itu sendiri merupakan perwujudan dari perilaku nyata yang ditunjukkan oleh setiap individu di work environment sebagai bentuk pencapaian hasil kerja yang sesuai dengan peran serta tanggung jawabnya dalam organisasi. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan baik oleh perusahaan maupun karyawan, diperlukan suatu sistem penilaian kinerja yang komprehensif. Penilaian kinerja tersebut mencakup berbagai komponen yang harus dipenuhi guna memastikan objektivitas dan efektivitas evaluasi.

Dari beberapa *review* para tamu yang penulis amati pada *website* <https://www.google.com> (2025) ada beberapa hal yang menyatakan bahwa kinerja masih dianggap kurang optimal. Salah satunya adalah terbatasnya variasi dalam pilihan makanan yang disajikan, staff yang tidak bersegera untuk mengisi ulang persediaan makanan, lingkungan dengan tingkat kebisingan tinggi, sebagian staff masih memiliki keterlambatan dalam merespon permintaan dan ekspektasi konsumen secara efektif, sebagian staff juga masih mengalami kesulitan dalam memahami dan menginterpretasikan kebutuhan serta keinginan konsumen secara akurat. Hal tersebut membuat para konsumen merasa tidak puas dan memberikan penilaian yang kurang terhadap Grand Hatika Hotel Belitung.

Peningkatan kinerja karyawan diharapkan dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan serta menjaga kelangsungan operasional perusahaan. Setiap organisasi berupaya untuk memperoleh hasil kerja yang optimal dari karyawan guna mencapai tujuan dan keberhasilan yang diinginkan. Untuk memahami lebih

dalam mengenai permasalahan yang menjadi dasar penelitian ini, penulis meneliti faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penurunan kinerja karyawan pada Grand Hatika Hotel Belitung, karena peneliti mengidentifikasi bahwa Grand Hatika Hotel Belitung masih menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan kepada konsumen serta mengalami penurunan kualitas kinerja karyawan. Kondisi ini berpotensi berdampak terhadap kinerja dan keberlanjutan perusahaan.

Perusahaan perlu segera melakukan upaya peningkatan kinerja guna mencapai keunggulan kompetitif dalam persaingan bisnis. Dalam hal ini, optimalisasi kinerja individu karyawan menjadi faktor krusial untuk memaksimalkan pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif. Dengan demikian, peningkatan kinerja karyawan harus selaras dengan pencapaian tujuan strategis perusahaan. Menurut Mangkunegara (2021:72) menyatakan bahwa dimensi kinerja karyawan dapat diukur dari kuantitas kerja, kualitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif. Sebagai bagian dari penelitian ini, peneliti melaksanakan penyebaran kuesioner survei pendahuluan kepada 30 karyawan terkait kinerja karyawan pada Grand Hatika Hotel Belitung. Berikut ini merupakan Tabel hasil survei pendahuluan kinerja karyawan pada Grand Hatika Hotel Belitung.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Pra Survei *Employee Performance* Pada Grand Hatika Hotel Belitung**

Dimensi	Frekuensi					Total	Rata - Rata
	STS	TS	KS	S	SS		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
Kualitas Kerja	1	8	15	4	2	88	2,93
Kuantitas Kerja	4	6	16	2	2	82	2,73
Tanggung Jawab	1	2	7	17	3	109	3,63
Kerjasama	4	5	18	3	0	80	2,66

Dimensi	Frekuensi					Total	Rata - Rata
	STS	TS	KS	S	SS		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
Inisiatif	2	4	7	14	3	102	3,40
<b>Skor Rata – Rata Kinerja Karyawan</b>							<b>3,07</b>

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei (2025)

Dari hasil perhitungan Tabel 1.5 menunjukkan bahwa dimensi kerjasama, dimensi kuantitas kerja dan dimensi kualitas kerja memiliki nilai rata-rata terkecil. Dimensi kerjasama mendapatkan skor rata-rata sebesar 2,66 sedangkan dimensi kuantitas kerja mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,73 dan yang terakhir pada dimensi kualitas kerja mendapatkan nilai rata-rata 2,98. Nilai rata-rata yang rendah menunjukkan indikasi bahwa ketiga dimensi tersebut berada dalam kategori kurang optimal. Berdasarkan hasil kuesioner, penilaian *employee performance* pada Grand Hatika Hotel Belitung menunjukkan hasil yang belum optimal. Survei pendahuluan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner guna mengidentifikasi faktor-faktor yang diduga berpengaruh terhadap *employee performance*.

Menurut Hasibuan (2020) faktor-faktor tersebut meliputi motivasi kerja, kondisi lingkungan kerja (*work environment*), serta tingkat disiplin karyawan. Menurut teori Spencer yang dikutip dalam buku Moehariono (2020:3) kompetensi (*competence*) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Moehariono (2020) menyatakan bahwa beban kerja yang sesuai akan mendukung karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan. Hasibuan (2020:203) Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan. Selain faktor individu, kerjasama tim (*teamwork*) antar departemen dalam suatu perusahaan juga

memiliki peran krusial dalam meningkatkan *employee performance*. *Teamwork* merupakan suatu sistem yang mengintegrasikan berbagai keahlian dalam sebuah kelompok kerja dengan tujuan yang jelas Aurelia & Ama (2023).

**Tabel 1.6**  
**Hasil Pra Survei Faktor – Faktor Yang Diduga Mempengaruhi *Employee Performance***

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total	Rata - Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
<i>Competence</i>	Pengetahuan	4	3	16	5	2	88	2,93
	Keterampilan	3	5	17	3	2	86	2,86
	Motif	1	2	18	7	2	97	3,23
	Sifat	1	11	16	1	1	80	2,66
	Konsep Diri	1	4	16	5	2	87	2,90
<b>Skor Rata – Rata <i>Competence</i></b>							<b>2,91</b>	
Motivasi Kerja	Kebutuhan Akan Prestasi	0	0	2	13	15	133	4,43
	Kebutuhan Akan Afiliasi	0	1	6	16	7	119	3,96
	Kebutuhan Akan Jabatan	0	3	2	15	10	122	4,06
<b>Skor Rata – Rata Motivasi Kerja</b>							<b>4,15</b>	
<i>Work environment</i>	Work environment Fisik	2	10	13	6	6	115	3,23
	Work environment Non Fisik	1	7	11	2	4	76	3,13
<b>Skor Rata – Rata <i>Work environment</i></b>							<b>3,18</b>	
Kepuasan Kerja	Pekerjaan Itu Sendiri	1	2	2	19	6	117	3,90
	Gaji/Upah	1	4	12	8	4	97	3,23
	Promosi	1	1	10	10	8	113	3,77
	Pengawasan	0	5	8	14	2	100	3,33
	Rekan Kerja	1	3	17	7	2	96	3,20
<b>Skor Rata – Rata Kepuasan Kerja</b>							<b>3,49</b>	
<i>Teamwork</i>	Bekerjasama	2	10	8	7	3	91	3,03
	Koordinasi	1	7	11	8	3	85	2,83
	Komunikasi	4	6	10	5	5	94	3,13
<b>Skor Rata – Rata <i>Teamwork</i></b>							<b>2,99</b>	
	Taat Terhadap Aturan Waktu	0	1	2	15	12	128	<b>4,26</b>

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total	Rata - Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
Disiplin Kerja	Taat Terhadap Aturan Norma	0	1	3	15	11	126	4,2
	Ketaatan Terhadap Standar Kerja	0	0	3	17	10	127	4,23
<b>Skor Rata – Rata Disiplin Kerja</b>								<b>4,23</b>
Beban Kerja	Tuntutan Fisik dan Psikologis	0	2	1	15	12	127	4,23
	Tuntutan Tugas	0	2	2	16	10	124	4,13
<b>Skor Rata – Rata Beban Kerja</b>								<b>4,18</b>

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan dari hasil olah data Tabel 1.6 hasil survei pendahuluan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *employee performance* pada Grand Hatika Hotel Belitung mengidentifikasi bahwa terdapat tiga variabel utama yang diduga memiliki pengaruh paling signifikan terhadap *employee performance* yaitu variabel Kompetensi (*Competence*) dengan nilai rata-rata 2,91 Kerjasama Tim (*Teamwork*) dengan nilai rata-rata 2,99 dan yang terakhir Lingkungan Kerja (*Work Environment*) dengan nilai rata-rata 3,18 yang dikatakan kurang baik.

Kinerja yang baik akan menghasilkan dampak positif terhadap pekerjaannya. Jika kinerja menurun maka dapat mempengaruhi tingkat produktivitas karyawan yang dapat merugikan perusahaan. Dalam hal ini, untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai permasalahan *employee performance*, peneliti melakukan kuesioner pendahuluan untuk mengidentifikasi variabel yang diduga memiliki pengaruh paling signifikan terhadap *employee performance*, yaitu mengenai variabel *competence*. Survei pendahuluan terkait variabel *competence* ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, sebagaimana hasil yang disajikan dalam Tabel berikut.

**Tabel 1.7**  
**Hasil Pra Survei *Competence* Pada Grand Hatika Hotel Belitung**

Dimensi	Frekuensi					Total	Rata-Rata
	STS	TS	KS	S	SS		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
Pengetahuan	4	3	16	5	2	88	2,93
Keterampilan	3	5	17	3	2	86	2,86
Motif	1	2	18	7	2	97	3,23
Sifat	1	11	16	1	1	80	2,66
Konsep Diri	1	4	16	5	2	87	2,90
<b>Skor Rata – Rata <i>Competence</i></b>							<b>2,91</b>

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 1.7 mayoritas responden tidak setuju terhadap dimensi Sifat yang dimiliki oleh karyawan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor sebesar 2,66. Selain itu dimensi keterampilan, terdapat variasi tanggapan dari responden, dengan Sebagian menyatakan setuju, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju, yang menghasilkan rata-rata skor sebesar 2,86. Hal ini menunjukkan bahwa *competence* karyawan pada Grand Hatika Hotel Belitung masih tergolong kurang optimal, sehingga dapat berimplikasi terhadap kinerja mereka.

Kompetensi (*competence*) dapat didefinisikan sebagai serangkaian perilaku yang ditunjukkan oleh individu dengan kinerja optimal, yang secara konsisten lebih efektif dibandingkan individu dengan kinerja rata-rata. Melalui evaluasi terhadap kompetensi yang dimiliki seseorang, kinerja dapat diprediksi secara lebih akurat. Kompetensi (*competence*) berperan sebagai kriteria utama dalam menilai kapabilitas kerja individu, khususnya dalam fungsi profesional dan manajerial. Karyawan yang menduduki posisi tersebut perlu memahami kompetensi yang dibutuhkan serta strategi yang harus diterapkan untuk memperoleh promosi ke jenjang karir yang lebih tinggi Ari Wibisono dkk (2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prayogi dkk (2024) terdapat korelasi yang signifikan antara kompetensi dan kinerja karyawan. Ketika karyawan memiliki tingkat kompetensi yang tinggi serta keterampilan yang terstandarisasi, mereka cenderung menunjukkan kinerja optimal, sehingga menghasilkan output yang berkualitas tinggi. Sebaliknya, rendahnya kompetensi karyawan dapat berdampak negatif terhadap kualitas pekerjaan, yang pada akhirnya dapat menghambat perkembangan organisasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari Wibisono dkk (2022) dan Badriyah dkk (2022) yang menemukan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kompetensi dan kinerja karyawan. Tetapi hasil penelitian tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Salvano dkk (2023) yang menemukan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

Untuk mengidentifikasi permasalahan yang dialami karyawan serta faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja mereka, peneliti melaksanakan survei pendahuluan terhadap 30 responden. Survei bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi Kerjasama tim (*Teamwork*) pada Grand Hatika Hotel Belitung, sebagaimana disajikan dalam Tabel berikut.

**Tabel 1.8**  
**Hasil Pra Survei *Teamwork* Pada Grand Hatika Hotel Belitung**

Dimensi	Frekuensi					Total	Rata-Rata
	STS	TS	KS	S	SS		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
Bekerjasama	2	10	8	7	3	91	3,03
Koordinasi	1	7	11	8	3	85	2,83
Komunikasi	4	6	10	5	5	94	3,13
<b>Skor Rata – Rata <i>Teamwork</i></b>							<b>2,99</b>

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 1.8 mayoritas responden tidak setuju terhadap dimensi koordinasi yang dimiliki oleh karyawan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor sebesar 2,83. Kerjasama antar departemen, tidak berjalan dengan lancar, koordinasi menjadi kurang efektif. Hal ini mengakibatkan terlambatnya dalam menyelesaikan pekerjaan dan menjadikan sebuah kesalahan dalam memenuhi kebutuhan tamu. Temuan ini mengidentifikasi bahwa tingkat *teamwork* pada Grand Hatika Hotel Belitung masih kurang optimal, yang berpotensi berdampak negatif terhadap *employee performance*.

Kerjasama antara karyawan dan pemimpin berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi secara kolektif. Kekompakan dalam tim menjadi salah satu strategi utama dalam membangun keterlibatan tersebut. Secara umum, karyawan memiliki keinginan untuk memperoleh pengakuan dan dukungan dari pemimpin mereka. Kurangnya kepercayaan atau pengabaian dari atasan dapat berdampak negatif terhadap motivasi dan kinerja. Oleh karena itu, kepercayaan terhadap anggota tim merupakan salah satu karakteristik esensial yang harus dimiliki seorang pemimpin yang kompeten.

Secara keseluruhan, kerjasama tim berkontribusi pada peningkatan produktivitas organisasi dengan mengintegrasikan berbagai kemampuan, *competence*, bakat, dan keterampilan individu dalam pelaksanaan tugas. Kolaborasi ini juga memastikan kelancaran penyelesaian tugas, mengingat setiap tugas mungkin memerlukan pengetahuan yang beragam. Selain itu, keberhasilan Kerjasama tim yang efektif bergantung pada perumusan dan komunikasi visi yang jelas sebelum pelaksanaannya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Badriyah

dkk (2022) menyatakan bahwa kerjasama tim (*teamwork*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ella dan Simanjuntak (2023) yang juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kerjasama tim (*teamwork*) terhadap kinerja karyawan pada Asalink Hotel by Prasanthi Batam. Tetapi hasil penelitian tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Audiana dkk (2024) yang menemukan bahwa kerjasama tim (*teamwork*) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Untuk mengidentifikasi permasalahan yang dialami karyawan serta faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja mereka, peneliti melaksanakan survei pendahuluan terhadap 30 responden. Survei pendahuluan ini bertujuan untuk mengkaji kepuasan kerja karyawan pada Grand Hatika Hotel Belitung, sebagaimana disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 1.9**  
**Hasil Pra Survei *Work environment* Pada Grand Hatika Hotel Belitung**

Dimensi	Frekuensi					Total	Rata-Rata
	STS	TS	KS	S	SS		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
<i>Work environment</i> Fisik	2	10	13	6	6	115	3,23
<i>Work environment</i> Non-Fisik	1	7	11	2	4	76	3,13
<b>Skor Rata – Rata <i>Work environment</i></b>							<b>3,18</b>

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 1.9 mayoritas responden tidak setuju terhadap dimensi *work environment* non-fisik yang ada di dalam perusahaan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai rata-rata skor sebesar 3,13. Adanya hubungan kerja dan komunikasi yang belum cukup baik di antara sesama rekan, kerjasama tim yang perlu diperbaiki.

Perbedaan dalam sikap dan pendekatan kerja yang tidak selaras sering kali menumbulkan ketegangan dan mempengaruhi efektivitas kerja tim.

Kesesuaian antara lingkungan kerja dan kebutuhan individu dapat memberika dampak yang bertahan lama, sedangkan lingkungan yang tidak mendukung dapat menghambat tercapainya sistem kerja yang efektif dan efisien. Lingkungan kerja yang aman dan sehat terbukti dapat meningkatkan produktivitas karyawan, sementara kondisi kerja yang menyenangkan dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan. Selain itu, perubahan dalam lingkungan sosial dapat mempengaruhi kinerja karyawan, baik di tempat kerja maupun di luar lingkungan tersebut, karena work environment juga menyediakan ruang untuk interaksi sosial Luh dkk (2023).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Luh dkk (2023) menunjukkan adanya pengaruh lingkungan kerja Hotel Tijili Benoa terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang lebih tinggi dicapai Ketika karyawan bekerja dalam kondisi yang lebih baik. Akan tetapi hasil penelitian tersebut berbanding arah dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosmana dan Wahyuningsih (2023) menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan kinerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan, fenomena, dan hasil survei pendahuluan yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai pengaruh *competence*, *teamwork*, dan *work environment* terhadap *employee performance*. Oleh karena itu penelitian ini mengangkat judul **“Pengaruh**

***Competence, Teamwork, Dan Work Environment Terhadap Employee Performance Pada Grand Hatika Hotel Belitung.”***

**1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian**

Identifikasi masalah merupakan tahap analisis terhadap isu atau kendala yang menjadi fokus penelitian. Sementara itu, rumusan masalah berfungsi untuk merangkum dan merinci permasalahan yang akan diteliti, khususnya dalam kaitannya dengan *Competence, Teamwork, Work environment* dan *Employee Performance*.

**1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang didukung oleh hasil survei pendahuluan yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan pada Grand Hatika Hotel Belitung yaitu:

1. *Competence*

- a. Kurangnya motivasi kerja dan kurangnya keinginan untuk membantu sesama rekan kerja.
- b. Ketidakmampuan dalam berkomunikasi secara efektif dengan tamu yang berasal dari berbagai latar belakang.

2. *Teamwork*

- a. Terjadi kekurangan dalam koordinasi antar departemen maupun luar departemen dalam upaya memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu.
- b. Terdapat ketidakcukupan pemahaman dalam mengatasi masalah yang muncul baik di dalam maupun di luar departemen.

### 3. *Work environment*

- a. Terjadinya kekurangan dalam hubungan kerja dan komunikasi yang belum terjalin dengan baik antara departemen maupun dengan pihak luar departemen.
- b. Ketidaksihesuaian dalam sikap dan pendekatan kerja antara anggota tim.

### 4. *Employee Performance*

- a. Karyawan yang menghadapi kesulitan dalam berkolaborasi dengan rekan kerja antar departemen maupun departemen lain.
- b. Karyawan yang masih kurang menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap tugas yang sedang dikerjakan.
- c. Karyawan yang memiliki keterbatasan dalam kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan tamu yang memiliki berbagai latar belakang budaya dan sosial.
- d. Karyawan yang menyelesaikan pekerjaan melebihi tengat waktu yang telah ditentukan.

#### **1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan yang telah dikemukakan, penelitian ini merumuskan permasalahan yang dihadapi oleh Grand Hatika Hotel Belitung ke dalam pertanyaan penelitian yang lebih spesifik sebagai berikut :

1. Bagaimana *competence* karyawan pada Grand Hatika Hotel Belitung.
2. Bagaimana *teamwork* pada Grand Hatika Hotel Belitung.
3. Bagaimana *work environment* pada Grand Hatika Hotel Belitung.
4. Bagaimana *employee performance* pada Grand Hatika Hotel Belitung.

5. Seberapa besar pengaruh *competence, teamwork, work environment* terhadap *employee performance* pada Grand Hatika Hotel Belitung baik secara simultan maupun parsial.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. *Competence* karyawan pada Grand Hatika Hotel Belitung.
2. *Teamwork* pada Grand Hatika Hotel Belitung.
3. *Work environment* pada Grand Hatika Hotel Belitung.
4. *Employee Performance* pada Grand Hatika Belitung.
5. Besarnya pengaruh *competence, teamwork, work environment employee performance* pada Grand Hatika Hotel Belitung baik secara simultan maupun parsial.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan menghasilkan temuan yang positif dan bermanfaat, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi peneliti, perusahaan terkait, serta pihak pihak lain yang memiliki keterkaitan. Secara keseluruhan penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis.

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, dengan

fokus pada aspek *Competence, Teamwork, Work Eenvironment* dan *Employee Performance*

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik dari aspek teoritis, akademis, maupun praktis, sehingga dapat digunakan oleh berbagai pihak sesuai dengan kepentingannya :

##### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Manajemen Grand Hatika Hotel Belitung sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan *employee performance* secara komprehensif. Selain itu, temuan penelitian ini juga berperan sebagai bahan evaluasi serta masukan terkait efektivitas dan efisiensi dalam upaya peningkatan *Competence, Teamwork, dan Work environment*.

##### **2. Bagi Penulis**

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh Pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.

##### **3. Bagi Pihak Lain**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, Khususnya terkait dengan Pengaruh *Competence, Teamwork, dan Work Environment Terhadap Employee Performance* Pada Grand Hatika Hotel Belitung.