

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting di dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Berbagai macam visi dan misi yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan untuk mendapatkan hasil sesuai dengan apa yang perusahaan harapkan. Suparyadi (2015:2) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk memengaruhi sikap, perilaku, dan kinerja karyawan agar mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam rangka mencapai sasaran- sasaran perusahaan. Tujuan dari suatu perusahaan yang merupakan suatu organisasi harus memberikan arah yang jelas dan telah disepakati oleh seluruh karyawan dalam hal ini sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya, organisasi ada yang memiliki tujuan berorientasi mencari keuntungan (*profit oriented*) dan atau orientasi memberikan pelayanan (*services oriented*).

Dalam menjalankan kegiatan perusahaan sehari-hari, perusahaan-perusahaan saling berlomba untuk menjadi yang terbaik dalam segala hal, segala usaha yang dilakukan perusahaan-perusahaan untuk terus mengembangkan diri di mata konsumen tentu saja merupakan hasil kerja keras seluruh karyawan yang berada didalam organisasi. Karyawan merupakan aset organisasi yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh organisasi agar dapat memberikan kinerja yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama organisasi adalah kompensasi, kepuasan kerja, dan rasa bangga dari pada karyawan terhadap perusahaan yang menjadi tempatnya untuk berkontribusi.

Perkembangan dunia industri dalam bidang jasa di era derupsi 4.0 ini terus meningkat. Hal tersebut menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin ketat sehingga menuntut perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada pada perusahaannya. Salah satu industri bidang jasa tersebut adalah industri *hospitality*, khususnya perhotelan. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersil, yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada yang

khusus disediakan bagi umum, dengan menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa penunjang lainnya yang berhubungan dengan perhotelan.

Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang cukup rumit pengelolaannya, mulai dari menyediakan berbagai fasilitas yang dibutuhkan oleh tamu-tamunya hingga sumber daya manusia yang berkualitas dibidangnya terutama dibidang perhotelan. Disamping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha, ataupun para wisatawan yang sedang melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata yang membutuhkan tempat untuk menginap.

Di Indonesia industri perhotelan dewasa ini mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang sangat pesat. Pertumbuhan dan perkembangan industri perhotelan tersebut mendapat kontribusi dari sektor pariwisata. Pada beberapa daerah di Indonesia, selain bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor jasa perhotelan dan wisata, pengembangan pariwisata juga dianggap memiliki efek ganda serta dapat menggerakkan ekonomi di seluruh lapisan masyarakat. Pariwisata memiliki dampak secara langsung maupun tidak langsung bagi perekonomian nasional. Kegiatan dalam sektor pariwisata mempunyai efek ganda (*multiplier effects*) yang besar karena terkait dengan berbagai sektor dan kegiatan ekonomi lain. Kegiatan yang terkait dengan pariwisata antara lain adalah perhotelan, restoran, sektor transportasi (baik darat, laut maupun udara), dan yang tak kalah penting adalah produktifitas yang diuntungkan dengan kunjungan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara.

Segmentasi pasar yang dimiliki belum secara signifikan meningkatkan pengunjung di Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung. Walaupun penentuan segmentasi pasar telah dilakukan dengan baik oleh pihak hotel, namun terdapat beberapa hal yang menyebabkan penurunan tingkat hunian kamar di Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung yang diakibatkan oleh faktor internal maupun eksternal perusahaan. Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perhotelan adalah pengelolaan terhadap sumber daya manusianya (SDM). Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan roda penggerak operasional suatu hotel. Berkenaan dengan hal itu maka penyediaan sumber daya manusia sebagai

roda penggerak haruslah disiapkan dan dikelola sebaik mungkin karena masyarakat membutuhkan adanya hotel yang memiliki kualitas terbaik.

Selain itu juga, dengan penjelasan seluruh informasi tersebut di atas mengenai pertumbuhan dan perkembangan industri perhotelan, tentunya hal tersebut harus diimbangi dengan mutu pelayanan yang baik sehingga wisatawan yang datang khususnya pengguna jasa hotel tetap merasa nyaman dan puas dengan pelayanan pihak hotel. Dengan adanya perkembangan tersebut tentunya berdampak pada persaingan.

Dengan munculnya hotel-hotel baru dengan klasifikasi yang beragam menuntut pengusaha hotel untuk menggunakan strategi yang tepat. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan memaksimalkan kinerja sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan agar mampu memberikan pelayanan prima kepada para wisatawan. Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling memberikan dampak langsung kepada daya saing perusahaan (**Mangkuprawira**, 2002). Menurut **Mathis** (2009), “Kinerja karyawan adalah hal yang dilakukan karyawan dan hal yang tidak dilakukan karyawan serta kontribusinya untuk memajukan perusahaan”. Kinerja juga dapat diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (**Mangkunegara**, 2013).

Sumber daya manusia yang berkualitas di dalam perusahaan merupakan salah satu aspek penting yang dapat mendorong perusahaan untuk maju dan terus berkembang ditengah persaingan yang semakin ketat. Sumber daya manusia yang unggul maupun profesional yang memiliki kompetensi dalam bidangnya sangatlah dibutuhkan untuk menunjang keberlangsungan tujuan maupun sasaran yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan. **Wibowo** (2012), menyatakan bahwa “Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan padanya dengan baik”. Selain itu, **Santiasih** (2013) mengemukakan bahwa “Kompetensi merupakan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan atau karakteristik personal seseorang yang menentukan tingkat

prilaku dan keahlian individu dalam melakukan pekerjaannya yang diharapkan dapat memberikan kinerja yang unggul dalam pekerjaannya.”

Menurut **Spencer and Spencer** (1993), kompetensi adalah “*An underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion-referenced effective and/or superior performance in a job or situation*”, yaitu karakteristik yang mendasari seorang individu yang secara kausal berkaitan dengan kriteria-efektif dan/atau kinerja unggul dalam pekerjaan atau situasi. Terdapat lima karakteristik kompetensi yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu, *motives* (motif), *traits* (sifat), *self-concept* (konsep diri), *knowledge* (pengetahuan), dan *skills* (keterampilan). Penelitian ini hanya mengambil 2 *traits* (sifat), *self-concept* (konsep diri) dari 5 dimensi kompetensi.

Traits adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Sebagai contoh seperti percaya diri, kontrol diri, ketabahan atau daya tahan.

Self-concept adalah sikap dan nilai – nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui nilai yang dimiliki seseorang dan apa yang menarik bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.

Dalam aktivitasnya, Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung mengalami permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia dan kinerja karyawan.

Permasalahan yang dihadapi oleh pihak hotel adalah tidak dapat tercapainya standar kinerja yang ditetapkan oleh Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung. Beberapa indikasinya yaitu, karyawan tidak cepat tanggap dan merespon apa yang menjadi keinginan tamu pada saat menginap di hotel, karyawan dalam menghadapi tamu baik dari *service* dan dalam menginformasikan sesuatu tidak percaya diri untuk langsung menanggapi keinginan dan kebutuhan tamu, masih banyak karyawan dalam menangani tamu pada saat keadaan hotel full reservasi atau ada event masih terlihat panik dan tidak lugas.

Sikap karyawan dari semua bagian masih rendah tingkat kreatifnya dalam menjalankan setiap pekerjaan dan tanggung jawabnya, sehingga lingkungan hotel membosankan, kaku dan *atmosphere* tidak menarik, hingga kurangnya

kenyamanan tamu, selain itu kurang kreatifnya dalam menghadapi event – event besar, seperti dekorasi pada hari natal, tahun baru, atau hari besar lainnya.

Hal ini terjadi karena karyawan kurang kreatif dan inovatif seperti dalam membuat keanekaragaman hidangan karena masih ada karyawan yang bukan lulusan tata boga sehingga membuat kinerja karyawan tersebut rendah yang menyebabkan tamu kurang puas akan layanan *Food and Beverage* di Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung. Dapat dikatakan kinerja karyawan bersangkutan masih perlu ditingkatkan.

Permasalahan yang kedua ditemukan pada bagian *House Keeping*. Masalah yang ditemukan pada bagian ini adalah terdapat beberapa keluhan dari tamu dikarenakan kurang cepat menanggulangi masalah kebersihan di lingkungan hotel di beberapa kamar dan lingkungan sekitar hotel dan kurang nyamannya karena terdapat beberapa fasilitas kurang terawat dan tertata dengan baik .

Peneliti melakukan pra survei dengan jumlah sampel berdasarkan Rumus Slovin yaitu 110 orang. Hasil pra survei menyatakan bahwa 35% karyawan hotel sudah memenuhi standar kinerja dan 65% karyawan hotel tidak memenuhi standar kinerja di Fave Hotel Hyper Square kota Bandung.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia *traits* (sifat), *self-concept* (konsep diri) terhadap Kinerja Karyawan di ‘Fave Hotel Hyper Square’ Kota Bandung”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pendahuluan yang menjadi latar belakang masalah pada penelitian ini dan sudah dikemukakan di atas, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kompetensi sumber daya manusia di Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung?
3. Apakah dimensi kompetensi *Traits* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Hotel Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung?

4. Apakah dimensi kompetensi *Self-Concept* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Hotel Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung?
5. Apakah kompetensi sumber daya manusia yang meliputi *Traits, Self-Concept*, secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengkaji hasil analisis kompetensi sumber daya manusia di Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung.
2. Mengkaji hasil analisis kinerja karyawan di Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung.
3. Mengkaji hasil analisis mengenai pengaruh *Traits* terhadap kinerja karyawan di Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung.
4. Mengkaji hasil analisis mengenai pengaruh *Self-Concept* terhadap kinerja karyawan di Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung.
5. Mengkaji hasil analisis mengenai pengaruh kompetensi sumber daya manusia yang meliputi *Motives, Traits, Self-Concept, Knowledge* dan *Skills* secara simultan terhadap kinerja karyawan di Fave Hotel Hyper Square Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan memperhatikan tujuan yang diuraikan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Implikasi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan bahan perbandingan dan pengembangan yang lebih mendalam untuk mengkaji bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan.

2. Implikasi Manajerial

Penelitian ini diharapkan dapat menambah gagasan pemikiran dan bahan masukan kepada Management 'Fave Hotel Hyper Square' Bandung mengenai pengaruh kompetensi sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

