

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Adapun persoalan sebagai akibat yang ditimbulkan atas adanya globalisasi tercermin pada perkembangan kehidupan dunia yang terasa begitu tergesa-gesa, salah satunya di dunia bisnis. Hal ini terlihat dari persaingan bisnis yang kian hari-kian ketat sehingga terlihat dari adanya paksaan yang menyebabkan setiap subjek bisnis harus mampu bertahan dalam situasi yang semakin sulit. Iklim bisnis di Indonesia turut berubah karena adanya perubahan struktur pasar Indonesia dalam aspek perdagangan. Hal ini dilatar belakangi oleh isu global yang dilihat memberikan dampak yang cukup besar bagi dunia perekonomian Indonesia.

Di sela pandemi yang sedang menimpa global saat ini, terlihat hampir seluruh perusahaan mengalami resesi yang luar biasa. Contoh yang bisa dilihat yaitu dunia pariwisata khususnya perhotelan yang merupakan salah satu bidang yang terimbas dari adanya pandem ini. Perhotelan merupakan bidang yang menyediakan jasa penginapan dan akomodasi seperti makanan, hiburan, dan tempat penyelenggaraan acara dalam hotel.

Penyelenggaraan kegiatan pelatihan dalam perusahaan bagi karyawan dilihat mampu menghasilkan dampak positif yang cukup besar bagi perusahaan, terutama dalam hubungannya terhadap peningkatan produktivitas kinerja karyawan. Pelaksanaan pelatihan yang diharapkan mampu meningkatkan produktivitas kinerja karyawan dapat dilakukan secara bertahap. Pada akhirnya, diharapkan bahwa para karyawan dapat mencapai pada tingkat sumber daya manusia yang diinginkan dari perusahaan sebagai

hasil akhir dari pelaksanaan pelatihan karyawan.

Berkaitan dengan situasi pandemi saat ini, perusahaan dapat mengambil kesempatan dalam peningkatan produktivitas hasil kerja para karyawan melalui pemberian pelatihan kerja kepada para karyawan yang bekerja di dalam perusahaan. Seperti halnya untuk bidang perhotelan, hal ini dapat dinilai sebagai kesempatan yang baik bagi perusahaan untuk memberikan pelatihan kinerja terhadap karyawannya.

Pelatihan kinerja karyawan dapat dilakukan sesuai dengan bidang yang sesuai dengan keahlian dari masing-masing karyawan, contohnya seperti bagian pelayanan atau resepsionis, restoran sebagai koki atau pramusaji, dan sebagainya. Jika karyawan dilengkapi dengan pelatihan kinerja di pandemi ini, apabila situasi global dan perekonomian sudah kembali normal seperti sediakala, maka tingkat kualitas dan kinerja para karyawan hotel berkemungkinan bertambah baik serta memberikan dampak pada pertumbuhan industri perhotelan yang semakin meningkat.

**Tabel 1.1** Kegiatan Pelatihan Bagi Karyawan di Golden View Hotel Batam

<b>No</b>	<b>Nama Kegiatan</b>	<b>Departemen</b>	<b>Bulan</b>
1	Orientasi	<i>Room Service</i>	Januari
2	On Boarding	<i>House Keeping</i>	Februari
3	Samapta dan <i>Emergency</i>	<i>Security</i>	Maret
4	<i>Technical</i>	Teknisi	April
5	<i>Softskill</i>	<i>All Departemet</i>	Mei

**Sumber:** Golden View Hotel Batam

Pada tabel 1.1. menggambarkan adanya beragam kegiatan yang telah dijadwalkan oleh pihak manajemen hotel sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Adanya kegiatan yang dijadwalkan ini diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan, dalam hal menambah ilmu dan kompetensi setiap karyawan hotel yang bekerja di Golden View Hotel Batam. Adanya program pelatihan ini juga diharapkan mampu memberikan motivasi terhadap karyawan untuk meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan terhadap konsumen, sehingga citra merek hotel dapat mengalami peningkatan.

Setiap dari karyawan yang bekerja di perusahaan, pastinya memiliki maksud dan tujuannya di mana berbeda-beda kepentingan masing-masing karyawan. Beberapa melaksanakan pekerjaannya maksud untuk mendapatkan penghasilan atau uang dalam hal untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Ada juga yang bekerja bukan demi uang sebagai pemenuhan hidupnya, namun bekerja untuk mendapatkan penghargaan diri sebagai perbedaan dengan yang tidak bekerja.

Dalam hal ini, peneliti juga melihat dan mendengar secara langsung dari beberapa karyawan yang bekerja di bidang perhotelan. Banyak karyawan yang kurang mendapat perhatian dari atasan yaitu pihak manajemen hotel mengenai kompensasi. Sebagai contohnya karyawan sering tidak mendapatkan kompensasi dalam hal upah karyawan bagi mereka yang melayani tamu yang berkunjung atau menginap di hotel. Hal ini sering menjadi pemicu atau alasan dari karyawan yang tidak berkinerja baik.

**Tabel 1 2** Daftar Gaji Karyawan Golden View Hotel Batam

No	Gaji	Departemen	Keterangan
1	<i>Front Office</i>	Rp.5.250.000,-	<i>No Service</i>
2	<i>Room Service dan House Keeping</i>	Rp.3.800.000,-	<i>Service</i>
3	<i>Kitchen</i>	Rp.5.200.000,-	<i>Service</i>
4	<i>Security</i>	Rp.4.100.000,-	<i>No Service</i>
5	Teknisi	Rp.5.000.000,-	<i>No Service</i>
6	GA	Rp.4.000.000,-	<i>No Service</i>

**Sumber** : Golden View Hotel Batam

Dapat dilihat dalam tabel 1.2, bahwa ada beberapa departemen yang tidak mendapatkan kompensasi yaitu upah yang tidak setara dengan UMK (Upah Minimum Kota) pada Kota Batam. Kenyataannya pada saat ini UMK di Kota Batam adalah Rp. 4.200.000,-. Ditemukan adanya karyawan yang masih diberi kompensasi yang belum sesuai dengan hak yang seharusnya mereka terima. Selain permasalahan upah yang tidak sesuai, permasalahan juga terjadi untuk pembagian *service* antara pihak karyawan dengan manajemen hotel yang tidak sesuai.

**Tabel 1.3** Daftar Kehadiran Bulan Juli Hingga Desember 2020

Bulan	Jumlah HariKerja	Jumlah Karyawan	Keterangan			Terlambat (Jam)
			Sakit	Izin	Alpa	
Juli	31	120	12	9	7	32
Agustus	31	120	15	8	6	35
September	30	120	13	11	9	30
Oktober	31	120	15	13	9	35
November	30	120	17	12	8	43
Desember	31	120	19	14	11	45

Berdasarkan pada data yang diperlihatkan pada tabel 1.3 mengenai absensi karyawan, masih ditemukan adanya ketidakdisiplinan karyawan dalam hal bekerja. Tingkat absensi karyawan di Golden View Hotel Batam terlihat masih belum disiplin. Apabila dijumlahkan tingkat absensi setiap hari dalam kurun waktu perbulan, angka keterlambatan karyawan terus mengalami peningkatan. Selain peningkatan keterlambatan karyawan, juga ketidakhadiran karyawan yang tanpa alasan atau alpa juga semakin meningkat. Jika hal ini terus terjadi, tentunya merugikan pihak manajemen hotel.

Golden View Hotel Batam ialah perusahaan yang beroperasi di bidang perhotelan dimana turut mengandalkan pariwisata yang membutuhkan peran besar dari sumber daya manusia sebagai konsumen atau pengunjungnya. Selain memberikan pelayanan bagi para tamu yang datang, pihak manajemen hotel juga turut memberikan perkembangan industri Kota Batam.

Berdasarkan pengamatan dari peneliti, pada Golden View Hotel Batam ditemukan adanya beberapa keluhan yang sering dikeluhkan oleh karyawan, diantaranya ketiadaan pengadaan pelatihan kinerja untuk karyawan yang dipindahkan dari satu bagian ke bagian yang lainnya, besaran kompensasi yang diterima oleh karyawan yang tidak seimbang dengan hasil kerja keras karyawan, serta permasalahan pegawai bagi sering tidak hadir tanpa adanya alasan atau alpa. Oleh sebab inilah peneliti mengerjakan studi yang bertema **“Pengaruh Pelatihan, Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Golden View Hotel Batam”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Beberapa identifikasi atas masalah diantaranya:

1. Adanya penurunan kinerja pada karyawan Golden View Hotel Batam
2. Kurangnya pelatihan kinerja dari pihak manajemen hotel bagi karyawan
3. Pemberian kompensasi perusahaan yang tidak sesuai bagi karyawan
4. Meningkatnya angka ketidakhadiran atau alpa karyawan

### **1.3. Batasan Masalah**

Supaya cakupan penelitian ini tidak meluas, perlu diberikannya batasan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Golden View Hotel Batam
2. Penelitian dilaksanakan terhadap para karyawan yang bekerja di Golden View Hotel Batam
3. Variabel yang akan digunakan ialah pelatihan, kompensasi, disiplin karyawan dan kinerja karyawan

### **1.4. Rumusan Masalah**

Beberapa Rumusan berdasar pada masalah di studi ini yaitu:

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada GoldenView Hotel Batam?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Golden View Hotel Batam?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Golden View Hotel Batam?
4. Apakah pelatihan, kompensasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh

terhadap kinerja karyawan pada Golden View Hotel Batam?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun beberapa tujuan dilaksanakannya studi ini diantaranya:

1. Memahami pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di GoldenView Hotel Batam
2. Memahami pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di GoldenView Hotel Batam
3. Memahami pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Golden View Hotel Batam
4. Memahami pengaruh pelatihan, kompensasi dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di Golden View Hotel Batam

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang diperoleh atas studi ini diantaranya:

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Studi-studi tersebut membawa keuntungan teoritis, yaitu: memperluas ilmu di divisi manajemen, tepatnya di divisi SDM, dalam hal pelatihan, review, tugas disiplin dan tanggung jawab karyawan.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, beberapa manfaat yang akan diperoleh yaitu:

1. Terhadap Perusahaan

Studi ini diekspektasikan mampu bersumbangsih dalam sebagai pemikiran untuk bahan perbandingan mengenai pengaruh pelatihan, kompensasi serta disiplin kerja pada kinerja karyawan di Golden View Hotel Batam

2. Terhadap Universitas Putera Batam

Buah atas studi ini dimaksudkan untuk digunakan artikel yang berharga dan bermanfaat yang akan berguna sebagai referensi dalam penelitian dan sebagai informasi bagi beberapa peneliti.