

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dalam dunia bisnis yang sangat pesat sekarang ini membutuhkan kesiapan bagi setiap perusahaan untuk beradaptasi setiap saat. Sumber daya manusia mengambil peranan terpenting untuk dapat membantu perusahaan memenuhi tujuan tersebut. Sebuah perusahaan yang disertai sumber daya manusia yang cakap akan mudah dalam mencapai tujuan perusahaan dikarenakan memiliki peranan sebagai subjek pelaksana kegiatan operasional dan kebijakan suatu perusahaan (Hermawati et al., 2021: 320).

Setiap perusahaan tentunya menginginkan karyawan yang berpengalaman untuk menempati posisi yang dibutuhkan dalam perusahaannya. Namun selain melihat pengalaman, pendidikan yang dimiliki karyawan mempunyai nilai lebih di mata perusahaan untuk memajukan usahanya. Pendidikan yang berkualitas merupakan bekal yang dibawa oleh individu ke tempat kerjanya berupa kecakapan interpersonal, pengetahuan, dan kecakapan lainnya. Apabila pengetahuan yang dimiliki karyawan kurang, tentu akan mempengaruhi kinerjanya sehingga menyulitkan perusahaan dalam mencapai tujuan (Fasihol, 2020:2).

Selain pendidikan yang penting, pengembangan kemampuan bagi karyawan merupakan tanggung jawab perusahaan sebagai upaya meningkatkan keterampilan yaitu dengan memberikan pelatihan. Dengan diberikannya pelatihan maka karyawan diharap dapat bekerja lebih efisien serta karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik supaya menciptakan tenaga kerja yang

profesional dan kinerja karyawan semakin meningkat (Estiwinengku et al., 2019:24).

Pemberian insentif tidak kalah penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Ketepatan dan kelancaran perusahaan dalam memberikan insentif akan memberikan semangat bagi karyawan untuk memberikan upaya terbaik dalam bekerja. Perusahaan bisa mempergunakan insentif sebagai alat dalam memotivasi karyawannya demi memenuhi tujuan perusahaan (Fasihol, 2020:2).

Pencapaian tujuan perusahaan tentunya didukung oleh karyawan yang memiliki kinerja baik. Dimana kinerja pegawai yaitu hasil kerja secara kualitas serta kuantitas yang digapai oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya berdasarkan tanggung jawab yang dilimpahkan padanya (Supriyatna, 2020:48). Selain itu, kinerja lebih berfokus kepada tingkatan keberhasilan ketika menjalankan tugas serta kemampuannya dalam memenuhi tujuan yang sudah perusahaan tetapkan (Amalia, 2019:2)

OS Hotel adalah perusahaan dibidang jasa berbentuk hotel yang berada di beberapa tempat yaitu Jalan Hang Nadim Komp. Buana Vista Indah 1 Blok K No.100 KotaBatam, Tanjung Uncang Batam Ruko Taman Cipta Blok AA No 10-18, Putri Hijau Complex, Jalan. letjend R. Soeprapto Dan Batu Aji, Jalan letjen Suprapto Komp, limanda Blok D No 1, Batu Aji Batam.

OS Hotel menawarkan kolam renang yang luas, *room service* selama 24 jam dengan beragam tipe kamar, dan berbagai fasilitas lain beserta *booking* kamar yang bisa dilakukan secara *online*. OS Hotel memiliki 101 karyawan yang terbagi dalam 6 bagian yaitu :

Tabel 1. 1 Daftar Jumlah Karyawan OS Hotel periode 2021-2022

NO	BAGIAN	JUMLAH
1	<i>HRD</i>	4
2	<i>Food and Reverage Service</i>	35
3	<i>Housekeepng Departement</i>	31
4	<i>Front Office</i>	18
5	<i>Acou`nting</i>	5
6	<i>Security</i>	8
Total		101

Sumber : HRD OS Hotel, 2022.

Dalam dunia usaha perhotelan, memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan adalah hal yang penting. Pada perusahaan, pendidikan dipergunakan sebagai persyaratan karyawan yang menempati posisi kerja yang baru ataupun karyawan baru dengan menyesuaikan latar belakang pendidikannya. Namun pada OS Hotel terdapat permasalahan dimana pembagian posisi ada yang tidak sesuai latar belakang pendidikan maka hasil kinerjanya kurang maksimal, seperti bagian *Food and Beverage Service* dengan jumlah 35 orang namun yang memiliki latar pendidikan ahli gizi hanya 5 orang, koki 7 orang dan sisanya sebanyak 23 orang merupakan lulusan SMA yang terdiri dari berbagai jurusan yang tidak memiliki latar belakang tentang makanan.

Pada bagian *Front Office* seluruh karyawannya berpendidikan akhir SMA atau sederajat sehingga kecakapan dalam memberikan pelayanan bagi para tamu dinilai kurang. Penilaian tersebut yang dapat dilihat pada ulasan aplikasi Traveloka. Padahal dengan adanya latar belakang pendidikan yang sesuai posisinya, karyawan akan bekerja lebih efektif dan efisien karena sebelumnya telah memiliki bekal pengetahuan dasar dalam menjalankan tugasnya.

Selain itu, karyawan juga diharapkan guna mempunyai kesempatan mendapatkan pelatihan – pelatihan baru supaya bisa memaksimalkan kualitas dalam melaksanakan berbagai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Namun pada OS Hotel, pelatihan yang diberikan untuk karyawan masih tergolong kurang, berikut merupakan daftar pelatihan yang OS Hotel berikan selama 1 tahun terakhir untuk karyawannya :

Tabel 1. 2 Program Pelatihan Karyawan OS Hotel 2021-2022

Waktu	Jenis Pelatihan	Jumlah Peserta	Sasaran Peserta
03/04/2021	<i>Communication Skill</i>	41	101
01/02/2022	<i>Creative problem solving skill</i>	58	101

Sumber : HRD OS Hotel, 2022

Berdasarkan tabel di atas, bisa diamati bahwasanya pelatihan yang diberikan OS Hotel dalam 1 tahun terakhir hanya 2 pelatihan saja yaitu *Communication Skill* yang diikuti oleh 61 karyawan dan *Creative problem solving skill* yang diikuti oleh 58 karyawan dari 101 karyawan yang bisa menjadi peserta pelatihan. Sehingga dari 101 karyawan tersebut masih ditemukan 60 karyawan yang kurang dalam kemampuan komunikasi dan 43 karyawan yang kurang dalam kemampuan memecahkan masalah yang dihadapinya maupun memecahkan masalah dari para tamu. Selain itu, pelatihan lain yang berkaitan dengan pelayanan (*service excellent*) dan pelatihan tentang *food and beverage* belum diberikan oleh perusahaan selama 1 tahun terakhir ini.

Pemberian insentif yang tepat dan lancar akan memberikan pengaruh pada kinerja karyawan. Berikut merupakan insentif yang OS Hotel berikan untuk karyawannya, yaitu :

Tabel 1. 3 Daftar Insentif Bagi Karyawan OS Hotel Batam

No	Jenis Insentif	Bentuk Insentif
1	Voucher belanja	Voucher belanja senilai Rp.500.000 bagi karyawan terbaik di akhir tahun.
2	Insentif bonus hari raya	Pemberian bingkisan dan uang tunai hari raya dalam bentuk sembako.

Sumber: HRD OS Hotel, 2022

Berdasarkan data tersebut, pemberian insentif bagi karyawan di nilai kurang seperti bonus karyawan terbaik yang hanya diberikan untuk 1 karyawan dari 101 karyawan yang ada. Selain itu, tidak adanya pemberian uang kerajinan bagi karyawan yang datang tepat waktu, tidak pernah absen maupun izin sakit. Sehingga karyawan tidak memiliki motivasi untuk bekerja tepat waktu dan lebih giat lagi.

Pemberian insentif yang dinilai kurang OS Hotel berikan kepada karyawan membuat karyawan tidak bersemangat untuk melakukan pekerjaannya sehingga mengakibatkan penurunan performa kinerjanya. Berikut merupakan daftar kehadiran karyawan OS Hotel selama 1 tahun terakhir:

Tabel 1. 4 . Daftar Absensi Karyawan OS Hotel April 2021 – Maret 2022

No	Bulan	Sakit	Izin	Cuti	Tanpa Keterangan	Jumlah
1	April	-	2	-	-	2
2	Mei	3	-	4	-	7
3	Juni	1	1	-	2	4
4	Juli	-	3	2	-	5
5	Agustus	2	-	-	1	3
6	September	1	-	5	2	8
7	Oktober	4	1	-	1	6
8	November	1	3	1	3	8

No	Bulan	Sakit	Izin	Cuti	Tanpa Keterangan	Jumlah
9	Desember	2	-	-	1	3
10	Januari	-	2	4	-	6
11	Februari	1	1	2	2	6
12	Maret	-	5	2	3	10

Sumber: HRD OS Hotel, 2022

Tabel menampilkan adanya fluktuasi kehadiran karyawan dalam bekerja selama 1 tahun terakhir. Dimana setiap bulannya selalu ada karyawan yang sakit, izin, cuti maupun tidak hadir tanpa keterangan sehingga setiap bulannya karyawan yang bekerja tidak lengkap. Pada bulan April karyawan yang tidak datang bekerja dikarenakan sakit, izin, cuti maupun tanpa keterangan sebanyak 2 orang, bulan Mei 7 orang, Juni ada 4 orang yang tidak hadir, Juli ada 5 orang, Agustus 3 orang, dan naik pesat di bulan September menjadi 8 orang. Selanjutnya pada bulan Oktober, karyawan yang tidak datang bekerja sebanyak 6 orang, November ada 8 orang, Desember ada 3 orang, Januari dan Ferbruari ada 6 orang serta puncaknya pada Maret yang mencapai 10 orang yang tidak hadir untuk bekerja.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, terdapat permasalahan dari segi pendidikan, pelatihan dan insentif yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan demikian peneliti tertarik dalam mengkaji studi berjudul **“PENGARUH PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA OS HOTEL DI BATAM”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Sebagaimana penjelasan yang telah diuraikan, permasalahan yang telah diidentifikasi oleh penulis, yaitu:

1. Pendidikan karyawan yang tidak sesuai dengan posisi kerjanya sehingga performa kurang maksimal.
2. Kurangnya pelatihan yang diberikan OS Hotel kepada karyawan, yaitu hanya 2 kali pelatihan dalam 1 tahun terakhir.
3. Pemberian insentif yang kurang sehingga membuat kinerja karyawan menjadi turun karena tidak adanya pemacu semangat untuk bekerja lebih baik dan giat.
4. Absensi kehadiran karyawan yang fluktuatif sehingga membuat kinerja karyawan kurang maksimal karena banyak karyawan yang tidak masuk untuk kerja.

1.3. Batasan Masalah

Peneliti memberi batasan permasalahan yang memiliki tujuan supaya peneliti dapat lebih berfokus pada pokok permasalahan pada penelitian ini. Sehingga batasan masalah yang peneliti tentukan :

1. Penelitian ini memfokuskan pada Pengaruh Pelatihan, Pendidikan, Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada OS Hotel di Batam.
2. Responden pada penelitian ini adalah karyawan OS Hotel sebanyak 101 orang.
3. Responden diambil dari karyawan OS Hotel Sebanyak 101 Orang, Botania 1, Batu aji, Tanjung Uncang, Putri Hijau Batu Aji

4. Periode Maret 2021- Juli 2022.

1.4. Rumusan Masalah

Seperti pada penjelasan tersebut, maka berbagai masalah yang sudah peneliti rumuskan :

1. Apakah pendidikan berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan secara parsial pada OS Hotel di Batam?
2. Apakah pelatihan mempengaruhi kinerja karyawan secara parsial pada OS Hotel di Batam?
3. Apakah insentif mempengaruhi kinerja karyawan secara parsial pada OS Hotel di Batam?
4. Apakah pelatihan, pendidikan dan insentif mempengaruhi kinerja karyawan secara simultan pada OS Hotel di Batam?

1.5. Tujuan Masalah

Dari penjelasan yang telah dijabarkan dalam rumusan permasalahan, penelitian yang dilaksanakan mempunyai tujuan guna :

1. Memahami pengaruh pendidikan pada kinerja karyawan OS Hotel di Batam secara parsial.
2. Memahami pengaruh pelatihan pada kinerja karyawan OS Hotel di Batam secara parsial.
3. Memahami pengaruh insentif pada kinerja karyawan OS Hotel di Batam secara parsial.
4. Memahami pengaruh pendidikan, pelatihan dan insentif pada kinerja karyawan OS Hotel di Batam secara simultan.

1.6. Manfaat Penelitian

Dari penjelasan terkait, peneliti menguraikan manfaat penelitian, antara lain:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil studi yang dilaksanakan, maka diharapkan dapat memberikan manfaat supaya dapat dipergunakan sebagai sumber pengetahuan yang dapat memperluas dan menunjang ilmu pengetahuan secara khusus terkait dengan persoalan yang dikaji.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat yang didapat menurut banyak pihak pada penelitian yang diselenggarakan yakni:

1. Bagi perusahaan

Hasil ini diharap bisa memberi hasil dan menjadi referensi bagi pihak hotel dalam memberikan pendidikan, pelatihan dan instentif guna meningkatkan kinerja karyawan sehingga hotel dapat memberikan pelayanan jasa yang baik bagi para tamu melalui kinerja karyawannya yang memuaskan.

2. Bagi Penulis

Hasil ini diharap dapat dijadikan tambahan pengalaman peneliti dalam mempraktikan ilmu yang diperoleh serta bisa membantu penulis supaya lebih baik lagi dengan saran dan kritik yang diperoleh.

3. Bagi Universitas

Hasil ini diharap dapat dijadikan tambahan pemahaman mahasiswa Universitas Putera Batam serta dapat dipergunakan menjadi referensi data dan bahan rujukan penelitian lainnya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil ini diharap dapat memberikan sumber referensi sebagai pembandingan maupun acuan untuk peneliti berikutnya sehingga hasilnya lebih baik lagi.