

BAB I

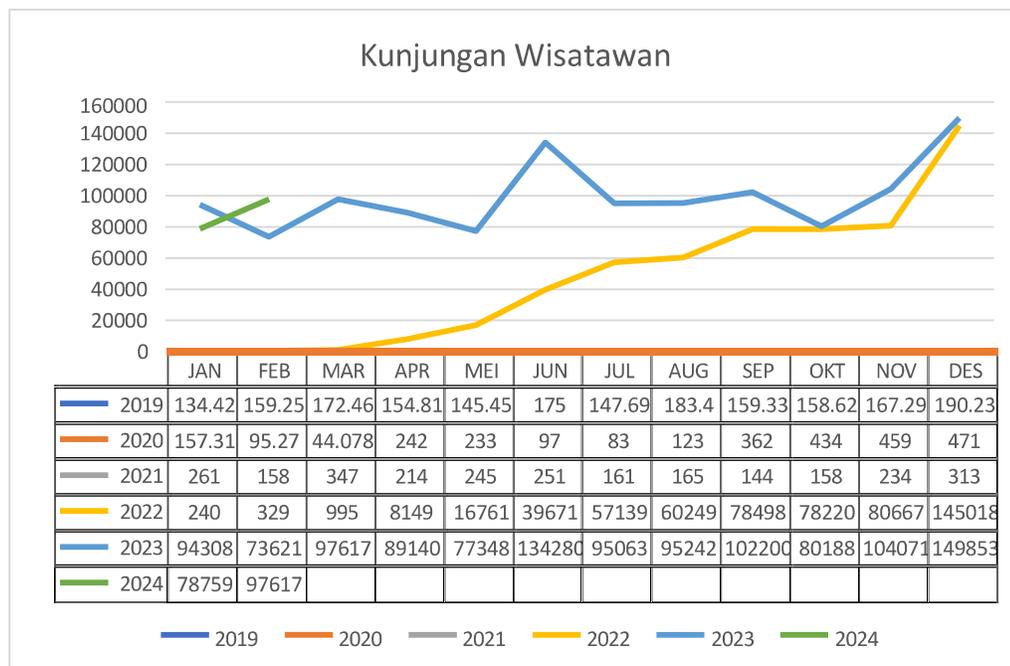
PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata adalah sektor ekonomi yang menjadi pilar dan perhatian utama pembangunan di sejumlah negara. Indonesia sebagai negara berkembang memiliki banyak destinasi wisata, keindahan alam, serta warisan budaya dan sejarah yang dapat meningkatkan pendapatan dan memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah. (Patra & Nanda Permata Sari Hayat, 2019:60) Pembangunan di beberapa negara, Indonesia sebagai negara berkembang, memiliki banyak objek wisata, keindahan alam, dan warisan budaya serta sejarah yang dapat meningkatkan pendapatan dan memberikan kontribusi besar bagi pemasukan daerah, sehingga citra kota Batam sebagai destinasi pariwisata semakin dikenal oleh masyarakat luas. (Patra & Nanda Permata Sari Hayat, 2019:60). Para wisatawan dapat merasakan keindahan alam Pulau Batam serta berbagai keistimewaan wisata lainnya, baik untuk tujuan rekreasi maupun urusan bisnis, tentu saja dengan banyaknya fasilitas yang mempermudah karena Pulau Batam merupakan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas. Kota Batam adalah sebuah pulau yang terletak di Kepulauan Riau, berada di sebelah barat Pulau Bintan dan di selatan Singapura. Sebagai daerah kepulauan, Batam pastinya menyimpan banyak keindahan alam yang dapat dinikmati oleh semua orang yang mengunjungi Batam. Pesona resort, lautan, pantai, serta lapangan golf bisa dirasakan saat berada di Batam. Sebagai Zona Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, Batam bisa menjadi salah satu tujuan wisata, baik untuk pengunjung lokal maupun internasional. Dengan memanfaatkan

beragam kemudahan dan fasilitas yang ada di Batam, wisatawan dapat menjelajahi berbagai objek wisata di Batam dengan mudah.

Dunia usaha saat ini berkembang menuju pencapaian tinggi dalam kualitas kerja karyawan untuk kemajuan bisnis, sehingga sebuah bisnis dapat layak mewujudkan dan meningkatkan kinerja di sekitarnya. Keberhasilan suatu bisnis dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satu faktor utama adalah sumber daya manusia. (Sekar Cahyaningtyas, Afinsha Nisrina Adipura, Hany Nurul Aeni, 2023).



Gambar 1.1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Kota Batam, Januari 2019- April 2024

Sumber : Badan Pusat Statistika (2024)

Kebangsaan	Jumlah Kunjungan			Total Perubahan (%)		
	April 2023	April 2024	Maret 2024	April 2024 Terhadap Maret 2024	April 2024 terhadap April 2023	Peran Terhadap Total April 2024
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Singapura	50.760	38.180	58.693	(34,95)	(24,78)	48,22
Malaysia	12.733	14.709	16.066	(8,45)	15,52	18,58
India	4.670	2.742	3.492	(21,48)	(41,28)	3,46
China	2.644	3.256	3.817	(14,70)	23,15	4,11
Philipina	2.419	1.487	2.329	(36,15)	(38,53)	1,88
Australia	688	681	730	(6,71)	(1,02)	0,86
Inggris	847	471	909	(18,48)	(12,51)	0,94
Amerika serikat	782	623	890	(30,00)	(20,33)	0,79
Jepang	643	626	945	(33,76)	(2,64)	0,79
Jerman	286	263	296	(10,48)	(8,04)	0,33
Lainnya	12.668	15.871	17.729	(10,48)	25,28	20,04
Total	89.140	79.179	104.831	(24,47)	(11,17)	100

Gambar 1.2 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Kota Batam Menurut Kebangsaan April 2023, April 2024 dan Maret 2024

Sumber : Badan Pusat Statistika (2024)

Badan Pusat Statistika mencatat bahwa Kota Batam memiliki 177 akomodasi penginapan yang terdiri dari 69 hotel berbintang serta 108 hotel non bintang dan akomodasi lainnya. Rata-rata lama menginap tamu di hotel berbintang maupun non bintang sepanjang tahun 2023 mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya, baik untuk kategori tamu asing maupun domestik. SDM sebenarnya merupakan salah satu unsur paling vital dalam mencapai sasaran pengelolaan organisasi. SDM adalah elemen paling krusial yang harus dimiliki dan diperhatikan oleh perusahaan dalam manajemen, karena mereka berfungsi untuk meraih tujuan, berinovasi, serta memenuhi sasaran organisasi. (Muktamar, Ahmad Novianti Mirna Rafiq Sahibuddin, 2024). Menurut (Safarida, Nanda Siregar, 2020) Keberadaan sumber daya manusia merupakan aset dan kekayaan penting bagi suatu usaha.

Keberhasilan sebuah organisasi ditentukan oleh kualitas individu yang membangunnya. Sumber daya manusia akan berperan secara optimal jika organisasi mampu mendukung pengembangan karir pegawainya dengan mempertimbangkan keterampilan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai. Umumnya, peningkatan sumber daya manusia berlandaskan pada kemampuan untuk memperbaiki kinerja dan produktivitas pegawai, sehingga tingkat pekerjaannya semakin meningkat. (Safarida, Nanda Siregar, 2020).

PT Hotel KTM Resort adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata jasa pelayanan yang berdiri di Batam sejak tahun 2000. PT Hotel KTM Resort berlokasi di JL. Kolonel Soegiono Tanjung Pinggir, Sekupang. Industri pariwisata tumbuh dengan cepat di zaman modern saat ini. Dalam sektor ini, ada kompetisi yang sengit. Keinginan serta preferensi konsumen telah mendorong berbagai perbaikan kualitas dan pelayanan di perusahaan-perusahaan lainnya. Sektor pariwisata sangat vital bagi ekonomi Indonesia karena mampu menciptakan layanan dan kenyamanan yang dapat diperjualbelikan serta menyediakan banyak lapangan kerja.

Table 1.1 Data Departemen dan Masa Kerja Karyawan Tahun 2024

Departement	Jumlah Karyawan	Lama Bekerja		
		< 1 Tahun	< 3 tahun	> 5 tahun
Back office	9	1	4	4
Front office	14	5	3	6
Driver	5	2	1	2
Housekeeping	12	2	2	8
Gardener	6	-	-	6
Fnb Service Bar	9	-	6	-
Fnb Service Resto	12	5	3	4
Casier	5	1	-	4
Juicer & Bartender	5	-	3	2

Kitchen Layang	8	1	2	5
Kitchen Western	5	1	1	3
SPA	5	1	4	-
Maintenance	4	-	1	3
Security	7	1	1	5
Watersport	5	-	-	5
Marketing	4	1	-	3
Cafe	3	1	-	2
Total		22	31	62

Sumber : PT Hotel KTM Resort (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa total lama kerja karyawan perdepartemen dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan karir karyawan. Indikasi ini menunjukkan bahwa permasalahan pada kepribadian setiap karyawan yang berbeda beda dan masih Banyaknya ketidakpahaman mengenai tugas pekerjaan yang pada akhirnya berdampak pada kinerja karyawan. Monotoninya kinerja karyawan sangat mempengaruhi kualitas kinerja mereka, karena karyawan tersebut tidak dapat menyelesaikan pekerjaan yang ada sesuai dengan target atau sasaran yang telah ditentukan oleh perusahaan. Namun, masalah terkait kinerja perusahaan tidak dapat diatasi tanpa memahami karakter masing-masing karyawan agar selalu memberikan pelatihan kerja dengan semangat serta memberikan penghargaan untuk perkembangan karir pekerja ke depan. Karena pelatihan karyawan memiliki dampak yang besar terhadap peningkatan kinerja karyawan di dalam sebuah perusahaan atau organisasi.

Berikut ini merupakan tabel dari usia karyawan yang bekerja di PT Hotel KTM Resort sepanjang tahun 2024 :

Table 1.2 Data Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia Tahun 2024

Usia	Total Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan	Presentasi
19 - 25 Tahun	115	21	18,2 %
26 - 32 Tahun	115	41	35,6 %
33 - 40 Tahun	115	35	30,4 %
41 - 47 Tahun	115	13	11,3 %
48 - 56 Tahun	115	5	4,3 %

Sumber : PT Hotel KTM Resort (2024)

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa rata-rata persentase usia pegawai yang berpengaruh terhadap karakteristik karyawan di tahun 2024. Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa karyawan di PT Hotel KTM Resort memiliki sifat dan karakter yang beragam. Karakteristik individu karyawan sangat penting di PT Hotel KTM Resort agar pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan instruksi yang telah ditentukan dengan jelas. Permasalahan yang ada di PT Hotel KTM Resort adalah pelatihan yang diberikan kepada karyawan masih kurang. Berdasarkan hasil obeservasi yang dilakukan oleh peneliti, Dalam situasi ini terlihat dari semakin banyak karyawan yang kurang fokus dalam bekerja sehingga mempengaruhi tingkat produktivitasnya, atau banyaknya karyawan yang kerap tidak mencapai target yang ditentukan perusahaan yang berdampak buruk pada kinerja sebuah departemen.

Berikut Data Pelatihan untuk karyawan dari tahun 2023 - 2024 yang disajikan pada tabel di bawah ini.:

Table1.3 Data Pelatihan Karyawan Tahun 2023-2024

No	Bulan dan Tahun	Jenis Pelatihan	Karyawan yang Mengikuti	Presentasi
1	Juli 2023	Pelatihan Komunikasi ke tamu	13	11.5 %
2	Oktober 2023	Pelatihan Keterampilan Karyawan	35	30.9 %
3	Mei 2024	Pelatihan K3	42	37.1 %

4	Juni 2024	Pelatihan Kekompakan Departemen	47	41.5 %
Rata - rata				60.95 %

Sumber : PT Hotel KTM Resort (2024)

Terlihat dari Tabel 1.3 bahwa jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan sangat sedikit dari jumlah karyawan PT Hotel Ktm Resort sehingga tidak pernah mencapai target kinerja yang sempurna. Dilihat bahwa rata rata persentase pelatihan karyawan yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebanyak 60.95 %. Namun, jumlah Pelatihan yang diharapkan masih sangat di bawah target untuk tahun 2024. Berdasarkan fakta yang tersedia, karyawan diduga kurang termotivasi dan memiliki kemampuan profesional yang rendah, sehingga mereka yang berada di bawah standar tidak dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Dorongan juga penting bagi pekerja yang memiliki motivasi kerja rendah untuk membantunya menjadi lebih terampil dan menghasilkan kualitas pekerjaan yang lebih baik. Jika isu ini tidak ditangani, perusahaan mungkin akan mengalami penurunan kinerja. Selain pelatihan , pengembangan karir yang di lakukan oleh PT Hotel Ktm Resort juga terbilang lama sehingga mengakibatkan karyawan tidak bisa mengupgrade diri ke jenjang yang lebih tinggi lagi. Hal tersebut diakibatkan oleh karakteristik dan pengetahuan karyawan yang masih enggan untuk berkembang.

Kepentingan melakukan penilaian dan pelaporan mengenai kinerja karyawan sangatlah signifikan, karena dari penilaian ini dapat memberikan wawasan tentang seberapa efektif perusahaan dalam mengelola sumber daya untuk mencapai target yang ditetapkan, yaitu mendapatkan kinerja yang mendukung pencapaian tujuan dan sesuai dengan standar perusahaan. Sejauh mana kemampuan sebuah

perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Tabel 1.4 Data Karyawan berdasarkan Peningkatan Kinerja Tahun 2022 - 2024

Penilaian Kuantitas dan Kualitas Kinerja Karyawan						
Kinerja Karyawan	Standar Minimum Nilai	Tahun			Rata rata penilaian	Keterangan
		2022	2023	2024		
Sasaran Kerja	78	79	82	85	82	Sedang
Complaint Tamu	78	85	83	81	83	Sedang
Grooming dan Standar Pelayanan	78	80	81	79	80	Sedang
Total		81.3	82	81.6	81.6	Sedang

Sumber : PT Hotel KTM Resort (2024)

Keterangan Kategori Penilaian :

< 78 = Rendah

78 s/d 90 = Sedang

> 90 = Tinggi

Pada 1.4 Terlihat bahwa pada periode tahun 2022 s.d 2024 kinerja karyawan pada PT Hotel KTM Resort mengalami penurunan. Evaluasi kinerja pegawai dalam tiga tahun terakhir secara keseluruhan menunjukkan penurunan yang sangat signifikan pada keluhan tamu dan penampilan. Jika performa karyawan semakin menurun, hal ini akan berdampak pada perusahaan karena target yang diinginkan tidak tercapai dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha untuk meningkatkan kinerja agar target yang telah ditentukan dapat tercapai. Perusahaan sangat menginginkan performa yang baik dari para karyawannya. Dengan

meningkatnya jumlah pekerjaan yang berkualitas, produktivitas perusahaan secara keseluruhan dapat tumbuh, sehingga mampu bertahan dalam kompetisi bisnis. Karyawan wajib untuk menyelesaikan tugas dengan akurat dan segera. Tingkat keberhasilan pekerja dapat diukur melalui pencapaian target yang optimal, penurunan jumlah keluhan pelanggan, serta tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen. Sehubungan dengan hal ini, performa karyawan PT Hotel Ktm Resort juga dapat dinilai melalui cara mereka melaksanakan fungsi dan tugas mereka serta penyelesaiannya dengan benar dan tepat, dan semua ini berdampak positif terhadap kemajuan perusahaan.

Tabel 1.5 Data Karyawan berdasarkan Peningkatan Jabatan dan Pindah Departemen Tahun 2010 - 2024

No	Jumlah Karyawan	Tahun	Departemen / Jabatan sebelum	Departemen / Jabatan sesudah
1	1	2010	<i>Front Office / Receptionist</i>	<i>Back Office / Accounting</i>
2	5	2018	<i>Housekeeping / Roomboy, Front Office / Receptionist, Fnb Service / Waiters, Kitchen Karang / Helper Chef, Cafe / Casier</i>	<i>Housekeeping / Leader, Marketing / Head Departement, Casier, Kitchen Western / Chef, Back office / Casier</i>
3	2	2021	<i>Front Office / Receptionist, Maintenance</i>	<i>Front Office / Leader, Security</i>
4	3	2023	<i>Front Office / Receptionist, Housekeeping / Assistant Housekeeper, Back office / Staff Purchasing</i>	<i>Front Office / Reservasi, Back office / Purchasing, Housekeeping / Assistant Housekeeper</i>
5	2	2024	<i>Driver / Staff, Fnb Service / Waiters</i>	<i>Driver / Head Departement, Front Office / Receptionist</i>

Sumber : PT Hotel KTM Resort (2024)

Survei awal di PT Hotel Ktm Resort didapatkan dan berdasarkan Tabel 1.5 diatas menghasilkan bahwa pengembangan karir yang ada di perusahaan memperoleh hasil yang tidak memuaskan bagi karyawan. Namun, beberapa karyawan berpendapat bahwa pengembangan karir karyawan tidak hanya diperhitungkan dari prestasi yang diraih. Karyawan dengan prestasi yang baik, tidak secara otomatis akan memperoleh jaminan karir yang memuaskan pula.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Individual, Pelatihan Dan Career Development Terhadap Kinerja Karyawan PT Hotel KTM Resort”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang ada saya merumuskan permasalahan yang ada ialah:

1. Karyawan pada PT Hotel KTM Resort belum mampu mencapai target kinerja yang telah ditetapkan perusahaan dilihat dari masih adanya permasalahan kinerja seperti : Kualitas kerja yang belum maksimal karena masih adanya miss communication yang mengakibatkan terjadinya komplain.
2. Kurangnya pelatihan kepada karyawan dapat dilihat dari kurangnya instruktur yang berkompeten yang memberikan pelatihan kepada karyawan.
3. Pengembangan karir yang diterapkan oleh perusahaan terlalu lama mengingat reward yang diberikan kepada karyawan.
4. Rendahnya motivasi karyawan untuk mengikuti pelatihan

1.3 Batasan Masalah

Dari kerangka balik itu, aku membagikan sebagian batas permasalahan supaya riset ini berpusat cuma pada poin ulasan. Sebagian batas yang diartikan merupakan selaku selanjutnya :

- 1 Variabel pada riset ini merupakan : Karakteristik Individual (X1), Pelatihan (X2), *Career Development* (X3), serta Kinerja Karyawan (Y).
- 2 Durasi yang diawasi mulai dari September 2024 - Februari 2025
- 3 Objek yang akan diteliti pada penelitian ini dibatasi hanya pada perusahaan PT Hotel KTM Resort.
- 4 Responden studi adalah Karyawan yang bekerja PT Hotel KTM Resort

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pengenalan permasalahan yang sudah dicoba, hingga bisa diformulasikan kasus di ide ini ialah:

1. Apakah Karakteristik Individual berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT Hotel KTM Resort ?
2. Apakah Pelatihan berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT Hotel KTM Resort ?
3. Apakah *Career Development* berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT Hotel KTM Resort ?
4. Apakah Karakteristik Individual, Pelatihan dan *Career Development* berpengaruh secara simultan Terhadap Kinerja Karyawan PT Hotel KTM Resort ?

1.5 Tujuan Penelitian

Selanjutnya adalah tujuan dari riset ini :

- 1 Untuk Membuktikan Apakah Karakteristik Individual berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT Hotel KTM Resort ?
- 2 Untuk Membuktikan Apakah Pelatihan berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT Hotel KTM Resort ?
- 3 Untuk Membuktikan Apakah *Career Development* berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT Hotel KTM Resort ?
- 4 Untuk Membuktikan Apakah Karakteristik Individual, Pelatihan dan *Career Development* berpengaruh secara simultan Terhadap Kinerja Karyawan PT Hotel KTM Resort?

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian dan analisis yang dikerjakan oleh peneliti dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum dan akan terbagi menjadi dua jenis manfaat, yaitu manfaat teoritis serta manfaat praktis, di antaranya.:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dalam penyusunan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini, diharapkan dapat memberikan sumbangan manfaat teoritis berupa sumber referensi ilmu manajemen, khususnya dalam kajian mengenai variabel karakteristik individu, pelatihan, pengembangan karir, dan kinerja karyawan.

Studi ini diharapkan mampu membantu perusahaan memahami performa karyawan di dalam perusahaan, sehingga dapat menjadi acuan dan rujukan dalam membuat keputusan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Keuntungan nyata dari penelitian ini adalah untuk berfungsi sebagai panduan atau petunjuk dalam mencapai sasaran yang luas dan memberikan manfaat bagi masyarakat umum, khususnya adalah sebagai berikut:

1) Untuk Peneliti

Riset ini ialah bagian awal aplikasi ilmu sumber daya manusia yang saya dapat dari kuliah saya. Riset ini bermanfaat buat mendapatkan pengalaman dalam memahami setiap individu dan mengerti bagaimana pengetahuan dalam dunia pekerjaan yang saya jalani, kebahagiaan klien, yang nantinya hendak pengaruhi kebahagiaan pelanggan.

2) Bagi Akademisi Putera Batam

Studi ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan literatur serta dapat memberikan kontribusi pada penelitian-penelitian berikutnya yang berkaitan dengan isu yang serupa. Dapat digunakan sebagai panduan atau referensi pustaka bagi para akademisi dari Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

penelitian terdahulu atau sebelumnya dan penelitian yang mungkin bermanfaat di masa depan.

4) Bagi Lembaga

Penulis mengharapkan bahwa dengan memahami hasil penelitian ini, lembaga dapat menjadikannya sebagai pilihan dalam menyelesaikan isu yang berhubungan dengan variabel yang dipakai serta menjadi bahan

pertimbangan untuk melakukan evaluasi supaya ke depannya lembaga dapat berkembang dengan lebih baik.