

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kompetisi diantara para pengusaha menjadi amat selektif dan menuntut perusahaan untuk terus unggul dalam persaingan terutama pada masa globalisasi ini. Pengoptimalan dan pengelolaan sumber daya manusia disetiap perusahaan menjadi kunci guna menghadapi persaingan. Peran sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai substansi fundamental atau *asset* penting dan memiliki andil yang sangat berarti bagi sebuah organisasi dikarenakan seluruh daya kemampuan dari masing-masing personal mampu diberdayagunakan menjadi upaya-upaya konkret yang berhubungan dengan tercapainya kesuksesan terutama yang menyangkut pencapaian-pencapaian misi organisasi (Amalia et al., 2016). Personal yang terorganisir wajib senantiasa meningkat mengikuti pergerakan kondisi dari masa ke masa dan melakukan peningkatan potensi bekerja mengikuti kebutuhan ruang lingkup usaha. Perusahaan mengharapkan tenaga kerja yang mereka miliki yang ada didalam perusahaan dapat berprestasi dan potensial sebaik mungkin demi untuk mencapai tujuan organisasi.

Usaha hotel ialah satu dari banyaknya elemen pemegang peran sentral pada majunya perkembangan di sektor pariwisata. Hotel menjadi sebuah bentuk usaha

yang mayoritas kegiatan usahanya berkecimpung pada aspek kefasilitasan atau *accomodation* yang pengelolaannya dilakukan profitabel dan mengandalkan penyediaan layanan makanan dan minuman untuk dapat meningkatkan kemajuan pada usahanya tetapi juga terus memperkuat kualitas pelayanan.

Suatu hotel dinilai *excellent service* apabila pegawai-pegawai yang bekerja di dalamnya mampu memberikan perhatian yang optimal pada setiap pengunjung yang datang dan menginap sehingga timbul rasa diperhatikan serta adanya pemenuhan keinginan yang maksimal. Perlakuan yang eksklusif menstimulasi kenyamanan diantara para pengunjung. Untuk mampu bertahan dalam bidang ini, setiap hotel wajib mempunyai sumber daya manusia dengan tingkat kesopanan dan profesionalitas yang tinggi terutama pada pemberian layanan atas kebutuhan tamu-tamunya pada saat melakukan kunjungan ke tempat mereka guna memberikan impresi terbaik atas hotelnya.

Sumber daya manusia memiliki peran penting bagi keberhasilan sebuah usaha. Dengan demikian, bagian personalia wajib dimanfaatkan secara optimal sehingga menghasilkan etos kerja yang inventif. Aspek yang memegang peranan sentral pada perhotelan merupakan kualitas sumber daya manusia. Apabila kondisi sumber daya manusia melemah, akan berakibat pada terhambatnya kemajuan usaha sehingga tidak mampu bersaing.

Perkembangan perusahaan dipengaruhi oleh kompetensi karyawan, kompetensi dapat diartikan sebagai karakter masing-masing pribadi yang dapat mempengaruhi bagaimana hasil dari buah pikiran seseorang bahkan aksi yang

dikeluarkan oleh individu tersebut (Ahmadi & Sulistyono, 2019). Kompetensi karyawan memiliki pengaruh pada kinerja individu maupun organisasi. Setiap perusahaan diharuskan mencari karyawan yang berkualitas dan menempatkan posisi pada kompetensinya. Taraf intelektual seseorang mampu memberikan perubahan cara berpikir sehingga semakin tinggi pencapaian pendidikan individu semakin tinggi probabilitas keberhasilan individu tersebut menunaikan apa yang menjadi tanggung jawabnya. Kompetensi mempunyai peran sentral, sebab secara umum, kompetensi melekat pada kapabilitas bawaan dari masing-masing individu guna menyelesaikan tanggung jawabnya berdasarkan keahlian dan intelektual yang dimilikinya.

Lingkungan kerja harus diperhatikan karena para pekerja menghadapi suasana kerja setiap hari dan akan mempengaruhi hasil kerja masing-masing individu. Dengan lingkungan kerja yang nyaman serta mendukung maka dapat mempengaruhi kinerjanya secara optimal dan hal-hal seperti ini akan menguntungkan perusahaan (Triastuti, 2018). Lingkungan kerja yang cukup memuaskan atau layak, lingkungan kerja yang nyaman, lingkungan yang bersih, penerangan ruangan cukup dan peralatan yang lengkap. Di sisi lain, lingkungan kerja non fisik juga wajib diberikan perhatian karena hubungan antar pegawai juga mampu memberikan pengaruh pada etos kerja yang dihasilkan.

Lingkungan kerja yang menyenangkan dapat menghasilkan kepuasan di diri masing-masing karyawan dan menstimulasi gairah karyawan dalam bekerja. Begitu juga kebalikannya, kelayakan dan akseptabel yang minim pasti

memberikan kerugian terhadap perusahaan terutama memberikan penurunan gairah bekerja dikarenakan adanya hambatan yang dialami oleh pegawainya pada saat melakukan tugasnya.

Minimnya kelayakan lokasi bekerja mampu menyebabkan mudahnya penyakit menyerang para pegawai, memicu tekanan pikiran yang tinggi, dan mengganggu konsentrasi dalam bekerja. Suasana yang tidak kondusif memberikan pengaruh besar terutama banyaknya pegawai yang tentunya merasa tidak nyaman. Rasa nyaman di lingkungan tempat bekerja mampu dicapai melalui pemeliharaan rutin sarana atau fasilitas yang terdapat dalam lingkungan kerja yakni tingkat kebersihan, adanya sirkulasi udara yang lancar, serta panataan fasilitas dengan baik.

Kinerja mampu dijadikan sebagai elemen kunci pada setiap entitas, karena kinerja memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan operasional rutin dari proses menjalankan sebuah usaha (Suhardi, 2019). Perkembangan suatu entitas akan sangat terhambat jika kinerja karyawan itu sendiri tidak meningkat terlebih lagi makin ketatnya kompetisi bisnis. Permasalahan kinerja berkaitan dengan permasalahan bagaimana memotivasi, bagaimana pengawasan dilakukan, dan bagaimana cara menempatkan karyawan diposisi yang sesuai dengan kompetensinya serta bagaimana terciptanya kenyamanan pada saat bekerja sehingga pegawai mampu memaksimalkan potensinya pada setiap tugas-tugasnya (Hartati et al., 2019).

Tercapainya target-target yang telah ditetapkan oleh perusahaan sangat dipengaruhi oleh keefektifan hasil kerja dari karyawannya, dan berlaku kebalikannya, terhambatnya tercapainya target perusahaan diakibatkan karena adanya ketidakefektifan hasil kerja dari para karyawannya atau dengan kata lain karyawan belum mampu mencapai tujuannya ketika bekerja seperti yang diinginkan. Jadi definisi kinerja diartikan berdasarkan kinerja yang mampu diberikan oleh seseorang atau sekelompok individu pada sebuah bentuk usaha dalam periode yang telah ditetapkan.

City central hotel adalah hotel yang didirikan oleh bapak Chrisman tanato. Hotel ini berlokasi di Komplek Ruko Nagoya Central Blok B No. 3-5, Jl. Imam Bonjol Nagoya, Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Dengan semakin banyaknya persaingan yang cukup ketat, kinerja dari sumber daya manusia yang dimiliki merupakan aspek krusial dari bertahannya suatu usaha dalam sebuah persaingan. Permasalahan yang sering muncul oleh pihak manajerial ialah kurangnya tingkat kinerja karyawan-karyawannya.

Tabel 1. 1 Data karyawan City Central Hotel berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	S1	25
2.	Diploma	12
3.	SLTA	65
Total		102

Sumber: *City Central Hotel Batam*

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas, dapat diuraikan bahwa karyawan City Central Hotel berpendidikan terakhir S1 memiliki jumlah 30 orang, pendidikan diploma memiliki jumlah 24 orang, dan pendidikan SLTA memiliki jumlah 48 orang. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan City Central Hotel berpendidikan akhir SLTA.

Permasalahan yang dihadapi City Central Hotel cenderung mengenai kompetensi karyawan yang sehingga menyebabkan karyawan yang kurang ramah terhadap pelanggan, kurangnya konsentrasi saat bekerja yang menyebabkan kesalahan, dan kurangnya minat atau semangat dalam bekerja.

Permasalahan lain yang dihadapi oleh City Central Hotel yakni lingkungan kerja. Dari aspek non-fisik yang tidak sehat seperti pendapat yang dikeluarkan tidak dihargai, kurangnya pujian, serta ketidakcocokan atasan dengan bawahan. Sedangkan permasalahan pada lingkungan kerja fisik yaitu, sering terjadi kerusakan pada AC yang menyebabkan temperatur ruangan menjadi panas, dan kebersihan tempat kerja masih kurang yang menyebabkan kenyamanan dalam melaksanakan tugas.

Tabel 1. 2 Data penjualan kamar City Central Hotel
Bulan Januari-Juni tahun 2020

Bulan	Jumlah Target Penjualan	Jumlah Kamar Terjual	Keterangan
Januari	1000	1202	(+) 202
Februari	1000	824	(-)176
Maret	1000	923	(-)77
April	1000	858	(-)142
Mei	1000	926	(-)74
Juni	1000	935	(-)65

Sumber: City Central Hotel

Terlihat pada data yang telah dipaparkan, mampu diuraikan bahwa target penjualan City Central Hotel adalah 1000 kamar per bulan. Pada bulan Januari 2020 jumlah kamar terjual adalah 1202 dengan keterangan bahwa penjualan mencapai atau melebihi target, pada bulan Februari 2020 jumlah 824 kamar terjual dengan -176 kamar hingga tercapainya target. Pada bulan Maret 2020 jumlah 923 kamar terjual dengan -77 kamar, bulan April dengan jumlah kamar 858 yang terjual dengan -142 kamar, bulan Mei 926 kamar yang terjual dengan -74 kamar dan bulan Juni dengan 935 kamar terjual dengan -65 kamar hingga tercapainya target penjualan. Dapat disimpulkan bahwa pada bulan Februari hingga bulan Juni tahun 2020 City Central Hotel tidak mencapai target penjualan, hal ini menunjukkan variabel kinerja karyawan masih kompatibel menjadi sebuah penelitian.

Merujuk pada penjabaran di atas, peneliti tertarik melakukan pendalaman materi tentang kinerja karyawan, secara khusus kinerja karyawan pada City Central Hotel. Dengan demikian, secara spesifik peneliti melakukan pendeskripsian mengenai **“Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di City Central Hotel Kota Batam”**

1.2 Identifikasi Masalah

Bersumber pada pemaparan latar belakang yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya, diidentifikasi beberapa poin permasalahan yang muncul. Pengidentifikasian permasalahan yang telah dilakukan peneliti antara lain:

1. Kurangnya kompetensi pada karyawan yang menyebabkan kinerja karyawan kurang maksimal.
2. Kurang nyaman nya lingkungan kerja yang berdampak pada kinerja karyawan.
3. Kinerja karyawan yang cenderung menurun dengan tidak tercapainya tujuan perusahaan.

1.3 Batasan Masalah

Guna mencegah meluasnya bahasan yang dilakukan dalam penelitian ini, peneliti harus membuat batasan hanya pada hal-hal yang memiliki hubungan dengan variabel independen yaitu Kompetensi (X1) dan Lingkungan kerja (X2). Dengan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Adapun karyawan City Central Hotel sebagai responden.

1.4 Perumusan Masalah

Ditarik dari pembatasan masalah pada bagian sebelumnya, dirumuskan permasalahan-permasalahan sehingga menjadi acuan jawaban yang akan ditemukan, yakni :

1. Apakah kompetensi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan di *City Central Hotel*?
2. Apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan di *City Central Hotel*?

3. Apakah kompetensi dan lingkungan kerja secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan *City Central Hotel*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, antara lain:

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh apakah kompetensi secara parsial terhadap kinerja karyawan di *City Central Hotel*.
2. Untuk mengetahui apakah pengaruh apakah lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan *City Central Hotel*.
3. Untuk mengetahui apakah pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan *City Central Hotel*.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Peneliti berharap embaran yang didapatkan pada penelitian ini mampu memberikan tambahan keilmuan mengenai sumber daya manusia secara spesifik mengarah pada pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Peneliti juga berharap hasil yang didapat mampu dijadikan tamabahan materi anjuran terutama yang berhubungan dengan masalah-masalah yang menyangkut dengan kinerja karyawan yang bekerja di tempat usaha masing-masing.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan

Peneliti berharap hasil yang didapat mampu menjadi referensi bagi pihak manajemen yakni menjadi rekomendasi evaluasi kompetensi dan lingkungan kerja guna memberikan peningkatan pada kinerja karyawan.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Peneliti berharap penelitian yang dilakukan ini mampu menjadi bibliografi dan inskripsi guna menjadi arketipe bagi para anggota di lingkungan perguruan tinggi serta menjadi bahan pustaka acuan bagi perguruan itu sendiri dalam hal ini Universitas Putera Batam.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu yang diperoleh penulis dalam menghadapi skripsi dan menambah pengetahuan.