

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam sebuah perusahaan terdapat persaingan yang semakin kompetitif, yang memaksakan kita untuk mampu bersaing dan berinovasi menjadi lebih baik. Sumber daya manusia ialah faktor yang sangat berpengaruh di perusahaan agar tetap bertahan secara konsisten dalam dunia persaingan. Sumber daya manusia adalah suatu individu yang bekerja sebagai penggerak yang perlu diperbarui serta dilatih keterampilannya. Menurut (Isnari Budiarti, 2018)

Perkembangan dan persaingan bisnis yang ada di Indonesia menjadi salah satu fenomena yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi di jaman sekarang ini membuka peluang bagi pengusaha asing untuk berkompetensi dalam menjangkau konsumen. Hal tersebut menyebabkan industri jasa dapat berkembang dengan cepat. Perusahaan yang ini bertahan harus dapat menyesuaikan diri dengan keadaan. Salah satu bisnis yang berkembang dengan cepat yaitu industri di bidang jasa perhotelan, diantaranya yaitu daerah Kabupaten Bandung Barat khususnya Lembang.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel, yang dimaksud dengan hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar – kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Fungsi hotel pada jaman dahulu adalah hanya sebagai tempat menginap untuk konsumen yang sedang melakukan perjalanan, tetapi dengan berjalannya waktu fungsi hotel meningkat dimana saat ini hotel dapat digunakan untuk acara rapat suatu instansi, *launching*

sebuah produk bahkan sebagai tempat untuk berakhir pekan bagi masyarakat menengah ke atas.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 Pasal 1 Ayat 11 tentang Produk Usaha Hotel adalah fasilitas akomodasi berupa kamar – kamar yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, dan/atau fasilitas lainnya. Pada umumnya kriteria untuk hotel bintang 3 yaitu luas kamar harus sesuai standar (luas diatas 20 m²), luas kamar suite 2 kali ukuran kamar standar, kamar dilengkapi dengan AC, tersedia *restaurant*, terdapat fasilitas sarapan gratis, dan memiliki kamar standar dengan total minimal 30 kamar. Berikut adalah daftar rating hotel bintang 3 terbaik di Lembang :

Tabel 1. 1
Daftar Rating Hotel Bintang 3 terbaik di Lembang Tahun 2023

No.	Nama Hotel Bintang 3 di Lembang	Rating Pengunjung	Ulasan
1.	Moscato Hotel & Café	8,6	Luar Biasa
2.	Puri Setiabudhi Residence Hotel	8,5	Luar Biasa
3.	Blackbird Hotel	8,4	Luar Biasa
4.	Hotel Bumi Makmur Indah	8,1	Luar Biasa
5.	The La Oma Café and Hotel	8,1	Luar Biasa
6.	Novena Hotel	8,0	Luar Biasa

Sumber : <https://www.agoda.com//>

Tabel diatas merupakan daftar *rating* hotel bintang 3 di Lembang berdasarkan penilaian konsumen yang menginap.

Pada posisi satu diduduki oleh Moscato Hotel& *Café* dengan *rating* 8,6, sedangkan Novena Hotel mendudukiposisi ke-6 dari daftar *rating* bintang 3 di Lembang. Novena Hotel mendapatkan *rating* 8,0 berdasarkan penilaian dari tamu atau konsumen yang pernah menginap atau berkunjung dihotel tersebut, yang dinilai oleh konsumen antara lain yaitu kebersihan, lokasi, fasilitas, layanan, serta harga dan kualitas. Novena Hotel memiliki lokasi yang strategis

karena dekat dengan tempat wisata – wisata yang ada di Lembang. Oleh karena itu peneliti menggunakan Novena Hotel sebagai objek penelitian.

Novena Hotel Lembang termasuk ke dalam klasifikasi hotel bintang 3 yang berlokasi di Jl. Dr. Setiabudi No. 4, Gudangkahuripan, Kecamatan Lembang, Jawa Barat. Novena Hotel Lembang memiliki luas satu hectare, bangunan berarsitektur modern berlantai 6 dengan pemandangan Gunung Tangkuban Perahu, Gunung Manglayang, dan *city light* Kota Bandung. Novena Hotel Lembang memiliki tagline yaitu *An Affordable Luxury Hotel* yaitu hotel mewah yang terjangkau. Memiliki 126 kamar dan suite yang memiliki luas mulai dari 24 meter persegi ke atas serta berjendela lebar dengan *mountain view*, restoran yang terdiri dari *lounge bar* dan kedai kopi, kolam berenang, klub anak, spa dan pijat, minimarket, layanan binatu, selain itu Novena Hotel Lembang juga mempunyai ballroom, 8 *meeting room*, *rooftop hall*, dan ada juga akses gratis untuk ke Eldorado *Sport & Dome*. Novena Hotel Lembang memiliki posisi yang sangat strategis karena berada diantara Lembang dan Bandung, hanya sekitar 25 menit dari Bandara Husein, serta dekat dengan tempat – tempat wisata di Lembang.

Dimensi kinerja meliputi target, kualitas, waktu dan taat asas dengan beberapa indikator yaitu fokus pada pencapaian target, tepat dan realistis dari target yang ditetapkan, kualitas sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, anggota memiliki komitmen tentang kualitas, memiliki prosedur tentang pencapaian kualitas, pelanggan puas atas kualitas, pekerjaan selesai tepat waktu, pelanggan puas atas waktu yang penyelesaian, anggota berkomitmen terhadap pentingnya ketepatan waktu, dilakukan dengan cara yang benar, dan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan (Edison,2017)

Selanjutnya, penulis melakukan kuisioner untuk variabel pelatihan pada karyawan sebagai survei awal di Hotel Novena Lembang kepada 10 karyawan.

Tabel 1. 2
Kuesioner survei awal variable pelatihan pada Karyawan Hotel Novena Lembang

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		YA		TIDAK	
1	Apakah Materi Yang Diberikan Oleh Instruktur Sesuai Dengan Pelatihan Yang Anda Butuhkan	2	20%	8	80%
2	Apakah Anda Siap Menjadi Peserta Pelatihan Dengan Pesyaratan Tertentu	7	70%	3	30%
3	Apakah Metode Pelatihan Yang Diberikan Kepada Anda Sangat Efektif Dalam Meningkatkan Kemampuan dalam Meningkatkan Kinerja	10	100%	-	-
4	Apakah Anda Merasa materi Yang Diberikan Sesuai Dengan Tujuan Pelatihan Yang Dibutuhkan Karyawan	6	60%	4	40%
5	Apakah Tujuan Pelatihan Ini Berhasil Dalam Mencapai Tujuan Yang Sudah Diharapkan Oleh Anda	4	40%	6	60%

Sumber: Responden di Hotel Novena Lembang

Dari tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa dari 10 responden Hotel Novena Lembang, 8 dari 10 responden mengatakan tidak terhadap materi yang diberikan oleh instruktur sesuai dengan pelatihan yang dibutuhkan, Dikarenakan karyawan merasa materi yang yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan karyawan tersebut.

Mangkunegara (2018) mengatakan bahwa pelatihan adalah proses mengajarkan informasi, keterampilan dan sikap baru kepada karyawan untuk membantu mereka dalam meningkatkan pekerjaan mereka. Karyawan akan dapat memajukan perusahaan dan mencapai tujuan organisasi jika ada program pelatihan kerja.

Pratama (2018) Pelatihan adalah proses mengajarkan karyawan baru ataupun yang sudah ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karea adanya tuntunan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dll.

Tabel 1. 3
Kuisioner survei awal variable Kinerja Karyawan Hotel Novena Lembang

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		YA		TIDAK	
1	Apakah Pekerjaan Yang Diberikan Kepada Anda Sangat Sesuai Dan Memuaskan	5	50%	5	50%
2	Apakah Anda Merasa Jelas Dan Menerima Tugas Yang Diberikan	8	80%	2	20%
3	Apakah Anda Memiliki Motivasi Untuk Meningkatkan Kinerja Anda	10	100%	-	-
4	Apakah Kompetensi Yang Ada Di Diri Anda Dapat Dijadikan Suatu Pedoman Dalam Melakukan Tanggung jawab Pekerja	10	100%	-	-
5	Apakah Fasilitas Yang Diberikan Perusahaan Sangat Memadai	3	30%	7	70%

Dari tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa dari 10 responden Hotel Novena Lembang, ditemukan fenomena bahwa 7 dari 10 orang karyawan menjawab tidak pada pertanyaan fasilitas yang diberikan perusahaan sangat memadai. Menurut HRD karena office yang diberikan oleh perusahaan tidak sepenuhnya layak untuk menjadi ruangan bekerja

Pratiwi (2019:3) Fasilitas kerja merupakan segala sesuatu yang menjadi sarana pendukung dalam berbagai aktivitas perusahaan yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan normal perusahaan. Fasilitas kerja sebagai alat atau sarana untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan karyawan akan mempunyaikinerja yang lebih baik.

Moenir & Yuliana, (2019:15) bahwa fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, di tempati dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan.

Tabel 1. 4
Kuisioner Survey Awal Kepuasan kerja karyawan Hotel Novena Lembang

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		YA		TIDAK	
1	Apakah Anda Merasa Jumlah Pekerjaan Yang Anda Terima Sesusai Dengan Standar Kemampuan	4	40%	6	60%
2	Apakah Kualitas Pekerjaan Yang Anda Miliki dapat Memenuhi Tuntutan dan Persyaratan Yang Diberikan Sehingga Dapat menyelesaikan Pekerjaan	7	70%	3	30%
3	Apakah Tugas Yang Diberikan Oleh Atasan dapat Anda Selesaikan Dengan Tepat Waktu	10	100%	-	-

4	Apakah Tingkat Kehadiran Yang Anda Berikan Sangat Menentukan Pekerjaan	10	100%	-	-
5	Apakah Kerjasama yang Diberikan Rekan Kerja Anda Dapat Membantu Dalam Menyelesaikan Tugas Lebih Cepat	4	60%	6	40%

Dari tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa dari 10 responden Hotel Novena Lembang, ditemukan fenomena bahwa 6 dari 10 orang karyawan menjawab tidak pada pertanyaan apakah merasa jumlah pekerjaan yang diterima sesuai dengan standar kemampuan. Karena menurut sebagian karyawan tidak mendapatkan kepuasan kerja dikarenakan karyawan diberikan tugas pekerjaan yang tidak sesuai dan diluar kemampuan karyawan.

Berdasarkan fenomena di atas dan berdasarkan survei awal yang telah dilakukan oleh penulis di Hotel Novena Lembang, penulis tertarik untuk mengetahui dan mempelajari lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Program Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Novena Lembang”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang berkaitan dengan Pengaruh Program Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Novena Lembang sebagai berikut:

1. Pada variabel kinerja karyawan, karyawan menjawab bahwa fasilitas yang disediakan oleh perusahaan kurang memadai sehingga kurangnya efisiensi dalam bekerja.
2. Pada variabel pelatihan, karyawan mengatakan bahwa instruktur tidak memberikan materi sesuai dengan bidang yang sesuai dengan department
3. Pada variabel kepuasan kerja, karyawan merasa kerja sama yang dimiliki di dalam perusahaan harus dikembangkan lagi agar dapat menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab lebih cepat.

1.2.2 Rumusan masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah makan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran program Pelatihan, Kinerja Karyawan dan kepuasan kerja Hotel Novena Lembang.
2. Seberapa besar pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Novena Lembang.
3. Seberapa besar pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Hotel Novena Lembang.
4. Seberapa besar kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Novena Lembang.
5. Seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada Hotel Novena Lembang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar belakang, identifikasi maka tujuan dari penelitian yang penulis ambil berdasarkan rumusan adalah untuk berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Pelatihan, kerja, kinerja karyawan, dan kepuasan kerja karyawan pada Hotel Novena Lembang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Novena Lembang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja pada Hotel Novena Lembang.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Novena Lembang.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada Hotel Novena Lembang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi peneliti sendiri dan dapat berguna juga bagi semua yang membacanya. Terutama peneliti dan pembaca dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan pelatihan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Serta peneliti berharap hasil peneliti ini dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat menambah dan memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia. Khususnya mengenai bagaimana pelatihan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja dan dapat membandingkan teori yang didapat dari perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya dilapangan.

1.4.2.1 Bagi Penulis

Memberikan pandangan serta pengetahuan untuk menambah wawasan penulis terhadap kemajuan perkembangan ilmu pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia.

1.4.2.2 Kegunaan bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam permasalahan yang berkaitan dengan Pengaruh Program Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karayawan.

1.4.2.3 Bagi Universitas Komputer Indonesia

Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat bagi mahasiswa dan peneliti lain dalam bidang manajemen SDM.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penulis memperoleh data dan informasi di Hotel Novena Lembang yang berlokasi di

Jl. Dr. Setiabudi No. 4, Gudangkahuripan, Kecamatan Lembang, Jawa Barat

1.5.2 Waktu Penelitian

Tabel 1. 5
Waktu Penelitian

No	Uraian	Waktu Kegiatan																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Survey tempat penelitian	■	■	■	■	■																							
2.	Melakukan Penelitian						■	■	■	■	■																		
3.	Mencari data							■	■	■	■	■																	
4.	Membuat Proposal							■	■	■	■	■																	
5.	Seminar												■																
6.	revisi												■	■															
7.	Penelitian lapangan							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
8.	Bimbingan					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
9.	sidang																					■	■	■	■	■	■	■	■