

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan sebagai organisasi mempunyai peranan besar dalam menunjang pembangunan. Agar dapat berperan dalam pembangunan maka diperlukan suatu manajemen yang baik dan efektif, dan juga agar dapat mengelola faktor-faktor produksi sedemikian rupa sehingga merupakan suatu kesatuan yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut tidak hanya ditentukan oleh besarnya dana yang dimiliki, teknologi yang digunakan, ataupun sarana dan prasarana yang ada dalam perusahaan tersebut, akan tetapi ada hal yang paling penting dalam proses penyatuan faktor-faktor yang dimiliki oleh perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuannya yaitu sumber daya manusia. Faktor inilah yang menggerakkan seluruh faktor – faktor yang sudah dimiliki perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuan perusahaan (Rizaldi,2017:152).

Banyak jenis perusahaan yang memiliki peranan besar , salah satunya adalah perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata dan perhotelan. Hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian.

Berdasarkan keputusan menteri parpostel no km 94/HK103/MPPT 1987, Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan

bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

Kota Bandung sudah sejak lama menjadi destinasi wisata bagi wisatawan luar negeri maupun domestik, hal ini membuat para pelaku usaha membangun usaha dibidang pariwisata, termasuk dalam bidang perhotelan dimana usaha ini dijalankan untuk menunjang kebutuhan sekaligus pelayanan bagi para wisatawan, khususnya wisatawan yang berkunjung ke kota Bandung dalam waktu lama, The Jayakarta Suites Hotel Bandung didirikan untuk melayani para wisatawan yang berlibur, didirikan pada tahun 1994 diatas lahan seluas 10.000m² dan memiliki 213 kamar dengan 12 tipe, diharapkan dapat memuaskan dan menyempurnakan kebahagiaan para tamu yang datang dan menginap di The Jayakarta Suites Hotel Bandung.

The Jayakarta Suites Hotel Bandung merupakan cabang dari perusahaan Jayakarta Group yang bergerak dibidang pelayanan perhotelan di sektor pariwisata, the jayakarta suites bandung terletak di Jl. Ir. H. Juanda No.381A, Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat. Namun

Pada bulan Maret, bertepatan dengan menyebarnya virus COVID-19 yang melanda Indonesia, kunjungan wisatawanpun menurun, hal ini sangat berpengaruh pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan karena sumber utama pendapatan hotel merupakan para tamu itu sendiri, karena itu banyak hotel yang berhenti beroperasi untuk sementara atau memberikan jasa lain.

Pada saat ini Pemerintah memperbarui data dan informasi terkait pasien Covid-19, dan memperlihatkan bahwa penularan virus corona masih terjadi. Berdasarkan

data yang masuk hingga Jumat (8/5/2020) pukul 12.00 WIB, diketahui ada penambahan 336 pasien Covid-19 dalam 24 jam terakhir. Walhasil, penambahan itu menyebabkan total ada 13.112 pasien Covid-19 di Indonesia, terhitung sejak kasus pertama diumumkan pada 2 Maret 2020. Hal ini diungkapkan juru bicara pemerintah untuk penanganan Covid-19, Achmad Yurianto, dalam konferensi pers dari Graha BNPB pada Jumat sore. (Kompas.Com:2020)

The Jayakarta Suites Hotel sendiri memutuskan untuk terus beroperasi namun pada saat ini berfokus pada penyediaan katering bagi kantor – kantor yang masih beroperasi, hal ini dikarenakan banyaknya pesanan pada pihak hotel.

Pandemi COVID-19 yang panjang ini, kekuatan SDM yang menjadi penggerak bagi perusahaan pun menurun, padahal Kekuatan sumber daya manusia dalam suatu organisasi semakin disadari keberadaannya sehingga manusia dipandang sebagai aset terpenting dari berbagai sumber daya dalam organisasi. Kuatnya posisi manusia dalam organisasi melebihi sumber daya lainnya seperti material, metode, uang, mesin, pasar sehingga mendorong para ahli memberi sumbangan teori tentang manajemen sumber daya manusia, Sedarmayanti (2009) menegaskan bahwa “manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian”.

Semua aspek manajemen termasuk sumber daya manusia (SDM) dan perilaku individu dalam organisasi tersebut. Menurut Lestari & Purnomo (2010), “ada beberapa hal yang dapat menjadi tolak ukur berhasilnya kinerja sebuah organisasi

adalah bagaimana memajemen sumber daya manusia serta mengelola tingkah laku manusia yang berkaitan dengan fungsi manajemen lainnya”.

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, pengelolaan sumber daya manusia didalamnya pasti harus di lakukan dengan baik, seperti bagaimana perusahaan melakukan program pelatihannya, bagaimana karyawan itu di tempatkan, bagaimana cara perusahaan membuat karyawan semangat dalam menjalankan tugas dan memberikan pelajaran agar keryawan paham akan karakter dari pekerjaan yang harus di selesaikan dan dapat meningkatkan kinerjanya. Menurut Dessler, (2015) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi pegawai, dan mengurus relasi kerja mereka, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan”.Menurut Noe (2014), “Manajemen sumber daya manusia (human reseources management) mengacu pada kebijakan - kebijakan. Praktik-praktik serta sistem-sistem yang mempengaruhi prilaku, sikap dan kinerja pegawai. Banyak organisasi yang menyebut konsep manajemen sumber daya manusia sebagai praktik-praktik manusia”.

Menurut Mangkunegara (2011) “Kinerja adalah prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang. Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai kualitas dan kuantitas dari hasil pekerjaan yang dijalankan oleh karyawan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan”. “.Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat

kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya” (Aurelia Potu, 2013). Menurut Isnar Budiarti (2013) “Kinerja didefinisikan sebagai catatan atas apa yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas selama periode waktu tertentu”. Menurut Wirawan (2009 :166) enam indikator kinerja yakni :keterampilan kerja, kualitas pekerjaan, tanggung jawab, disiplin, kerja sama, fasilitas pekerjaan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari definisi di atas adalah kinerja merupakan hasil pencapaian dari seorang karyawan setelah menyelesaikan pekerjaannya, seberapa banyak dan seberapa sulit pekerjaan yang harus diselesaikan ,tergantung dari sikap dan kemampuan karyawan tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk mencari fenomena dan permasalahan yang terjadi pada perusahaan berdasarkan variabel yang diteliti ,yaitu penempatan karyawan,karakteristik pekerjaan karakteristik individu dan kinerja di The Jayakarta Suites Hotel Bandung.

Penelitian ini dilakukan pada masa WFH (Work From Home) dengan menyerahkan kuesioner awal pada HRD The Jayakarta Suites Hotel Bandung yang kemudian disalurkan kepada 55 responden dari 121 populasi secara acak.

Kuesioner awal ini disalurkan melalui HRD pada tanggal 16 April 2020 dan dikembalikan pada peneliti pada tanggal 6 Mei 2020. Berikut peneliti papatkan Kuesioner beserta Fenomena dari masing-masing variabel.

Yang pertama adalah survey awal mengenai variabel kinerja, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Kuesioner Kinerja

NO	Pertanyaan	YA	Presentas e	TIDAK	Presentas e
1.	Apakah anda menyelesaikan tugas dengan efektif?	17	57%	13	43%
2..	Apakah anda pernah terkendala waktu dalam bekerja ?	14	45%	16	55%
3.	Apakah anda tepat waktu dalam menyelesaikan tugas ?	26	86%	4	14%
4.	Apakah anda dapat menyelesaikan tugas tanpa bantuan orang lain?	12	40%	18	60%

Sumber : Pengolahan data (2020)

Berdasarkan hasil kuesioner dari 30 orang karyawan sebagai sampel dari 121 populasi, maka dapat dilihat tingkat kinerja berdasarkan indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian, yang menjadi masalah di perusahaan ini adalah pada indikator ketepatan waktu dan kemandirian, untuk indikator ketepatan waktu, sebanyak 45% karyawan terkendala waktu dalam mengerjakan tugas yang diberikan, dan untuk indikator kemandirian, sebanyak 60% karyawan membutuhkan bantuan untuk menyelesaikan tugas.

Karyawan sering terkendala waktu dalam bekerja, baik dalam waktu masuk dan pulang kerja, maupun waktu dalam melakukan pekerjaan, hal ini bisa diakibatkan oleh beberapa hal seperti karyawan yang kurang mampu memanfaatkan waktunya atau pekerjaannya yang dikerjakan membutuhkan waktu lebih dalam pengerjaannya sehingga waktu yang dibutuhkan menjadi banyak dan karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya sendiri dapat mengakibatkan banyak waktu yang terbuang percuma sehingga membutuhkan kerjasama dengan karyawan lain agar waktu yang dibutuhkan menjadi lebih efisien. Kemudian

Dalam hal pembagian penempatan kerja karyawan, harus sesuai dengan minat dan kemampuan karyawan tersebut agar resiko bisa di minimalisir, Penempatann

karyawan yang tepat pada posisi jabatan yang tepat akan menghasilkan kinerja karyawan yang maksimal, sehingga penempatan turut mempengaruhi suatu kinerja karyawan. Hasibuan (2013: 32), mengemukakan bahwa penempatan pegawai adalah “Tindak lanjut dari seleksi, yaitu menempatkan calon pegawai yang diterima pada jabatan atau pekerjaan yang dibutuhkannya dan sekaligus mendelegasikan authority kepada orang tersebut”. Menurut Intan (2016) menyatakan bahwa : “Penempatan karyawan adalah proses pemberian tugas dan pekerjaan kepada tenaga kerja yang lulus seleksi untuk dilaksanakan sesuai ruang lingkup yang telah ditetapkan”. “Penempatan karyawan adalah tindak lanjut dari seleksi, yaitu menempatkan calon karyawan yang diterima pada jabatan pekerjaan yang dibutuhkannya dan sekaligus mendelegasikan authority kepada orang tersebut” (Hasibuan, 2008: 32).

Berdasarkan definisi diatas, penempatan karyawan merupakan proses pembagian tugas yang dilakukan setelah karyawan melaksanakan pelatihan dan lulus seleksi dari perusahaan.

Tabel 1.2
kuesioner Penempatan Karyawan

NO	Pertanyaan	YA	Presentase	TIDAK	Presentase
1.	Apakah penempatan karyawan sesuai dengan minat dan harapan anda ?	28	92%	2	8%
2.	Apakah anda merasa puas dengan jabatan / posisi yang diberikan ?	25	83%	5	17%
3.	Apakah pekerjaan anda sesuai dengan latar belakang pendidikan anda ?	19	61%	11	39%
4.	Apakah anda memiliki pengalaman dibidang yang sama sebelumnya?	13	41%	17	59%

Sumber : Pengolahan data (2020)

Penempatan karyawan adalah proses dimana setiap karyawan khususnya karyawan baru akan mendapatkan posisi yang sesuai dengan kemampuan masing masing di perusahaan sehingga karyawan akan lebih mudah dalam melaksanakan tugas karena sudah memiliki cara untuk menyelesaikan tugas jika posisi yang ditempati sesuai dengan kemampuan mereka.

Berdasarkan kuesioner diatas dapat kita lihat bahwa dalam variabel penempatan karyawan yang diukur dari latar belakang pendidikan,serta pengalaman karyawan,yang menjadi masalah di perusahaan ini adalah dari indikator pendidikan,sebanyak 39% responden merasa bahwa latar belakang pendidikannya tidak sesuai dengan posisi yang diberikan ,sementara dari indikator pengalaman,sebanyak 59% responden tidak memiliki pengalaman di bidang yang diberikan saat ini. Meskipun latar belakang pendidikan karyawan sesuai dengan pekerjaan, tapi pada dasarnya, karyawan masih harus memiliki pengalaman dalam bekerja ,bukan hanya berdasarkan teori, namun juga praktik kerja ,agar karyawan terbiasa dengan tugas sehari hari yang harus dikerjakan, pada penempatan karyawan , karyawan, karyawan yang tidak memiliki pengalaman akan menjalani pelatihan dalam jangka waktu tertentu.

Selain itu setiap karyawan juga harus paham terlebih dulu dengan apa yang menjadi tugas mereka, dalam hal ini adalah para karyawan harus terbiasa dengan pekerjaan mereka, karena setiap jenis pekerjaan , memiliki karakter dan tingkat kesulitan yang bervariasi, tentunya memahami pekerjaan akan lebih mudah apabila karyawan tersebut sudah memiliki banyak pengalaman sebelumnya, Schermerhorn

(2000) menyatakan bahwa “karakteristik pekerjaan merupakan atribut-atribut tugas yang memiliki sifat penting khusus”. Menurut Berry dan Houtson (dalam Martinus, 2010:164) “Karakteristik pekerjaan merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Jika karyawan sudah paham dengan tugas masing – Masing. maka kinerjanya pun akan meningkat karna karyawan sudah tau apa yang harus dilakukan.

Tabel 1.3
kuesioner Karakteristik Pekerjaan

NO	Pertanyaan	YA	Presentase	TIDAK	Presentase
1.	Pernahkah anda kesulitan dalam memahami pekerjaan yang diberikan ?	10	31%	20	69%
2.	Apakah keahlian anda sesuai dengan jenis pekerjaan anda ?	25	83%	5	17%
3.	Apakah anda selalu menyelesaikan tugas secara menyeluruh?	20	69%	10	31%
4.	Apakah anda bisa menyelesaikan tugas secara mandiri	14	45%	16	55%

Sumber : Pengolahan data (2020)

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, dari variabel karakteristik pekerjaan berdasarkan indikator autonomy dan task identity yang jadi permasalahan di perusahaan ini adalah pada indikator otonomi dimana sebanyak 55% responden merasa tidak diberi kebebasan dalam melakukan pekerjaannya. Meskipun karyawan memiliki keahlian, keahlian tersebut tidak didapat dari pengalaman, melainkan pada masa sekolah, masa pelatihan ataupun pada kehidupan sehari-hari, contohnya seperti pada divisi *housekeeping* dimana pekerjaan utama karyawan yaitu membereskan kamar dan fasilitas kamar, dan pada bagian F&B Product yang tugas utamanya yaitu memasak dan membuat keperluan karyawan serta tamu, dimana dari kedua divisi ini dapat dipelajari dari kehidupan sehari-hari tiap karyawan. Dan karyawan yang tidak

mampu mengerjakan tugasnya sendirian itu dapat diartikan bahwa karyawan tersebut kurang memiliki keahlian atau pekerjaannya memang membutuhkan lebih dari satu orang karyawan, contohnya seperti pada bagian F&B Product dimana dibutuhkan kerja sama dalam memasak makanan dalam porsi besar.

Dalam hal melayani tamu, hal yang paling mendasar bagi seorang karyawan perhotelan adalah sikap, karena dituntut untuk melakukan kontak langsung dengan konsumen maka seorang karyawan harus membangun citra yang baik layaknya seorang pelayan, disini hal yang perlu diperhatikan adalah karakteristik individu dari masing-masing karyawan.”. “Karakteristik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai perwatakan tertentu” (Panggabean, 2004). (Stoner : 1992 dalam Moses, dkk. 2014:2) menyatakan bahwa “karakteristik individu meliputi, minat, sikap dan kebutuhan yang dibawa seseorang kedalam situasi kerja”.

Tabel 1.4
kuesioner Karakteristik Individu

NO	Pertanyaan	YA	Presentase	TIDAK	Presentase
1.	Apakah emosi / mood anda pernah mempengaruhi kinerja anda ?	24	80%	6	20%
2.	Apakah sifat / kepribadian anda mempengaruhi kinerja anda ?	15	50%	15	50%
3.	Apakah anda meningkatkan kemampuan anda saat bekerja?	30	100%	0	0%
4.	Pernahkah anda mengalami hambatan dalam bekerja yang di akibatkan oleh kepribadian yang anda miliki?	16	51%	14	49%

Sumber : Pengolahan data (2020)

Dari kuesioner diatas dari variabel karakteristik individu berdasarkan kemampuan, sifat, kepribadian dan emosi, yang jadi permasalahan di perusahaan ini adalah pada emosi dan kepribadian karyawan dimana pada emosi sebanyak 80%

karyawan kinerja nya dipengaruhi oleh emosi ,sedangkan pada kepribadian sebanyak 51% karyawan kinerja nya terhambat oleh kepribadian karyawan tersebut.

Emosi dan mood karyawan berasal dari diri karyawan sendiri dimana emosi dan mood dapat mempengaruhi cara berpikir dan tingkah laku karyawan, tergantung bagaimana karyawan tersebut dapat mengelolanya dengan baik atau tidak, sehingga tidak akan membuat kinerja menjadi terhambat, kepribadian karyawan juga bisa menjadi hambatan apabila tidak ditempatkan di tempat yang sesuai.

Berdasarkan fenomena – fenomena yang ada , maka peneliti mengambil judul :
“Penempatan Karyawan , Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Individu Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan di The Jayakarta Suites Hotel Bandung.”

Analisis ini dilakukan di The jayakarta Suites Hotel bandung dengan mengambil 30 orang karyawan dari 121 populasi sebagai responden.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang diatas ,penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya:

1. Karyawan The Jayakarta Suites Hotel Bandung mengalami kendala dalam waktu menyelesaikan pekerjaan.
2. Karyawan The Jayakarta Suites Hotel cenderung membutuhkan bantuan dari karyawan lain dalam melakukan pekerjaannya
3. Karyawan The Jayakarta Suites Hotel Bandung tidak memiliki pengalaman kerja dibidang yang sama sebelumnya.

4. Karyawan The Jayakarta Suites Hotel Bandung membutuhkan kerja sama antar sesama karyawan dalam melakukan pekerjaan.
5. Permasalahan mengenai emosi dan mood karyawan The Jayakarta Suites Hotel Bandung yang mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya.
6. Terjadinya hambatan dalam bekerja karyawan The Jayakarta Suites Hotel Bandung dikarenakan kepribadian yang dimilikinya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian dan identifikasi masalah yang dikemukakan oleh peneliti, maka peneliti mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Rumusan masalahnya antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana penempatan kerja, karakteristik pekerjaan, karakteristik individu dan kinerja di The Jayakarta Suites Hotel Bandung.
2. Apakah penempatan karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja di The Jayakarta Suites Hotel Bandung.
3. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja di The Jayakarta Suites Hotel Bandung.
4. Apakah karakteristik individu berpengaruh secara parsial terhadap kinerja di The Jayakarta Suites Hotel Bandung.
5. Apakah variabel penempatan karyawan, karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu berpengaruh secara simultan terhadap kinerja di The Jayakarta Suites Hotel Bandung.

1.4 Maksud dan Tujuan penelitian

1.4.1 Maksud penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mencari, mengumpulkan dan mengolah data mengenai penempatan karyawan, karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan pengaruhnya terhadap kinerja di The Jayakarta Suites Hotel Bandung yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini.

1.4.2 Tujuan

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui penempatan karyawan, karakteristik pekerjaan, karakteristik individu dan kinerja di The Jayakarta Suites Hotel Bandung.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh penempatan karyawan secara parsial terhadap kinerja di The Jayakarta Suites Hotel Bandung.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu secara parsial terhadap kinerja di The Jayakarta Suites Hotel Bandung.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan secara parsial terhadap kinerja di The Jayakarta Suites Hotel Bandung.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh penempatan karyawan , karakteristik pekerjaan dan karakteristik Individu secara simultan terhadap kinerja di The Jayakarta Suites Hotel Bandung

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan Penempatan karyawan dan pemahaman karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan.
2. Dapat dijadikan bahan pendukung untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi pihak The Jayakarta Suites Hotel

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak Jayakarta untuk dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja para karyawan khususnya dalam menentukan placement karyawan dan penanganan mental kerja karyawannya.

2. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang dapat bermanfaat bagi pihak lain baik itu perusahaan maupun instansi mengenai permasalahan yang bersangkutan dengan karyawan yang berpengaruh terhadap kinerjanya.

