

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia adalah negara yang kaya akan tempat wisata dan budaya yang sering dikunjungi oleh wisatawan asing karena memiliki alam tropis. Industri kepariwisataan saat ini telah mengalami banyak kemajuan yang sangat pesat dan telah menjadi salah satu sektor penghasil devisa yang sangat potensial di antara sektor-sektor yang lainnya. Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang mampu menghasilkan perubahan ekonomi yang cepat dalam menyediakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan penghasilan pemerintah dan masyarakat. Standar hidup serta meningkatkan sektor-sektor produktivitas lainnya, untuk itu pariwisata harus disimpulkan dari cara penggunaan istilah tersebut.

Dunia kepariwisataan saat ini baik di dunia umumnya dan di Indonesia pada khususnya, telah dihadapkan pada permasalahan dalam usaha segala pemenuhan kebutuhan manusia dari pariwisata. Selain itu, kepariwisataan di Indonesia memberikan nilai tambah yang besar artinya bagi pendapatan pemilik industri, pendapatan masyarakat sekitar, pendapatan daerah serta devisa negara yang menunjang bagi pembangunan negara. Ini tentunya menjadi perhatian yang sangat penting bagi kepariwisataan di Indonesia.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Menurut Richard Sihite menyatakan bahwa Pariwisata ialah sebuah bentuk kegiatan traveling atau perjalanan yang dilakukan dalam jangka waktu pendek atau hanya sementara waktu. Menurut Mill and Morrison, pariwisata merupakan sistem dari berbagai elemen yang tersusun seperti sarang laba-laba: “like a spider’s web-touch one part of it and reverberations will be felt throughout. Pariwisata merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh manusia baik secara perorangan maupun kelompok di dalam wilayah negara lain. Kegiatan tersebut menggunakan kemudahan, jasa dan faktor penunjang lainnya yang diadakan oleh pemerintah dan atau masyarakat, agar dapat mewujudkan keinginan wisatawan.

Di Jawa Barat sendiri, terdapat 496 jenis objek wisata yang ditawarkan provinsi ini baik berupa wisata alam, wisata budaya, juga wisata minat khusus. Karena potensi alam yang dimiliki Jawa Barat sangat tinggi, maka wisata alam merupakan jenis objek wisata yang mendominasi di Provinsi ini, yaitu hingga mencapai 303 objek wisata alam. Sedangkan sisanya masuk ke dalam wisata budaya dan wisata minat khusus. Menurut **Muhammad Iffan (2019:1)** Pariwisata lokal merupakan suatu tempat yang memerlukan perlakuan khusus untuk

mempromosikannya, sehingga akan memberikan manfaat yang lebih untuk membantu peningkatan pendapatan suatu daerah

Kota Bandung, yang merupakan ibukota dari Jawa Barat, juga memiliki beranekaragam daya tarik baik secara fisik maupun budayanya. Dari fisiknya, Kota Bandung memiliki letak geografis yang baik, serta udaranya yang sejuk. Selain itu Kota Bandung memiliki banyak bangunan tua jaman Belanda yang memiliki nilai historis yang tinggi. Sedangkan dari sisi Budaya, Kota Bandung memiliki keunikan seperti bahasa daerah, alat musik tradisional, dan tarian daerahnya, serta makanan khas daerah yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Melihat tingginya daya tarik wisata yang dimiliki Kota Bandung, Salah satu tempat akomodasi yang dapat dikunjungi oleh wisatawan saat berada di Bandung adalah Hotel Jayakarta Bandung yang memiliki pelayanan yang sangat baik tidak kalah dengan hotel bintang 4 lainnya. Dalam memberikan kualitas dan pelayanan terbaik merupakan tujuan setiap hotel pada umumnya

Hotel Jayakarta Bandung ini adalah Hotel Bintang 4 yang bergerak dibidang jasa perhotelan yang memiliki tujuan serupa. Hotel Jayakarta Bandung berdiri di dataran tinggi kota Bandung, memberikan pemandangan kota Bandung secara menyeluruh dan dikelilingi pegunungan. Menyediakan kamar dan suite untuk para tamu menginap selama di Bandung, dengan fasilitas modern hotel bintang 4, Para tamu yang berada di Hotel Jayakarta Bandung, akan mendapatkan pelayanan yang

baik dan fasilitas yang luar biasa dari hotel. Terdapat 210 kamar yang menawarkan panorama kota yang spektakuler dan pegunungan di sekelilingnya.

Kota Bandung salah satu kota yang sudah hampir padat oleh penduduk dan perantau untuk bekerja di beberapa perusahaan Kota Bandung Pada hakikatnya Manusia sebagai makhluk sosial artinya manusia sebagai warga masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat hidup sendiri atau mencukupi kebutuhan sendiri. Kebutuhan sandang dan pangan hal yang penting untuk dipenuhi agar bisa bertahan hidup setiap individu. Manusia dapat memenuhi kebutuhan hidup tersebut dengan berbagai macam cara, yaitu yang paling utamanya adalah bekerja. Dalam bekerja tentunya manusia harus mempunyai kemampuan dalam bidang dimana ia bekerja dalam suatu organisasi atau perusahaan Menurut **Isniar Budiarti (2014:2)** Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan rumah tangga produksi perusahaan Begitu juga sebaliknya, sebuah perusahaan atau organisasi sangat membutuhkan penggerak, pemikir dan perencana sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya demi pencapaian tujuan untuk mengembangkan perusahaan tersebut.

Sumber Daya Manusia di dalam sebuah perusahaan atau organisasi memiliki peran yang sangat penting. Pengelolaan, perencanaan dan pengoorganisasian dilingkungan perusahaan memerlukan Sumber Daya Manusia untuk menjalankan prosesnya. Menurut **Isniar Budiarti (2018:336)** Sumber Daya Manusia merupakan

salah satu sumber terpenting sebagai aktor utama dan juga masukan produktivitas dalam organisasi, sehingga dapat mengatakan bahwa masalah sumber daya manusia tidak sedikit masalah, sehingga harus mendapat perhatian khusus. Sumber Daya Manusia atau Karyawan adalah aset perusahaan yang penting untuk diperhatikan perusahaan sekaligus harus dijaga sebaik mungkin. Menurut (Anggriawan & Yudianto, 2018) Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu elemen yang penting dalam organisasi. SDM adalah pilar utama suatu organisasi dibandingkan dengan unsur-unsur lain, seperti teknologi ataupun uang karena manusia sendiri yang dapat mengendalikan unsur-unsur tersebut

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah penggerak, pengatur, dan perencana dalam suatu perusahaan dan mempunyai peran sebagai seorang individu atau karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap perusahaan dengan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan terdapat proses atau hasil dari kuantitas dan kualitas kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam suatu perusahaan dan dapat disebut kinerja karyawan.

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut juga dengan job performance atau actual performance, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut **Lita Wulantika (2018:287)** Kinerja karyawan merupakan

salah satu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur, mengevaluasi kekuatan karyawan dalam bertahan hidup dan menjalankan tugasnya dan kewajiban kepada organisasi tempat mereka bernaung. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat, atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya dimiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Menurut (Robbins, 2006:93) Sumber daya manusia dalam organisasi memiliki berbagai karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Perbedaan karakteristik individu ini akan mempengaruhi sikap dan perilaku kerja anggota organisasi yang juga akan berpengaruh terhadap kinerja masing-masing anggota organisasi

Hal ini didukung dengan hasil survey awal atau pra-survey terhadap 10 orang karyawan dengan menggunakan kuesioner melalui angket pada tanggal 25 Mei 2021, seperti terlihat pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
Survey Awal variabel Kinerja Karyawan melalui google form

NO	PERTANYAAN KINERJA KARYAWAN	YA	TIDAK
1	Apakah anda telah melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur)	100%	0%
2	Apakah arahan dari atasan selalu mendorong anda untuk melakukan pekerjaan?	80%	20%
3	Apakah anda pernah gagal mencapai hasil kerja yang optimal ?	20%	80 %
4	Apakah anda dapat menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai tenggat yang telah ditentukan oleh perusahaan?	30%	70%
5	Apakah bekerjasama dengan baik bersama rekan merupakan hal penting untuk anda?	80%	20%

Sumber : Hotel Jayakarta Suites Bandung 2021

Tabel 1.1 berdasarkan jawaban karyawan menyatakan bahwa karyawan menyadari selama ini pekerjaan yang dilakukannya pernah mengalami kegagalan dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan tepat waktu, terdapat 70% dari karyawan Hotel Jayakarta Suites Bandung.

Ada beberapa 2 faktor yang mempengaruhi karyawan yang terlambat dalam melakukan pekerjaan.

1. *Early check in* yaitu ketika tamu masuk kamar hotel sebelum pukul 12.00.
2. *Late Check out* yaitu Saat menginap di hotel, mayoritas tamu diharuskan untuk check-out pada pukul 12.00. Namun, tamu bisa tinggal lebih lama

beberapa jam di kamar hotel atas alasan yang mendesak atau keperluan tertentu.

faktor tersebut dapat mempengaruhi beberapa departemen dalam pekerjaannya

Pernyataan diatas dapat diartikan bahwa kualitas kinerja seseorang secara tidak langsung akan mengetahui bagaimana komitmen organisasional karyawan dalam bekerja di perusahaan tersebut. Apa itu Komitmen Organisasional? Komitmen adalah suatu keadaan dimana seseorang membuat perjanjian (keterikatan), baik kepada diri sendiri maupun kepada orang lain yang tercermin dalam tindakan/ perilaku tertentu yang dilakukan secara sukarela maupun terpaksa. Ada juga yang mengatakan bahwa pengertian komitmen adalah suatu bentuk kewajiban yang mengikat seseorang dengan sesuatu, baik itu diri sendiri maupun orang lain, tindakan tertentu, atau hal tertentu. Sedangkan menurut Moorhead dan Griffin (2015, 134) komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenali dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Komitmen Organisasional merupakan karakteristik personal yaitu dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam mendefinisikan bahwa Komitmen Organisasional adalah kekuatan yang mengikat individu untuk melakukan suatu aksi menuju satu atau beberapa tujuan organisasi. Baik mengatakan bahwa individu-individu yang berkomitmen untuk melakukan aksi-aksi atau perilaku khusus yang dilandasi oleh keyakinan moral

dari pada keuntungan pribadi. Komitmen adalah sikap kesediaan diri untuk memegang teguh visi, misi serta kemauan untuk mengerahkan seluruh usaha dalam melaksanakan tugas. Komitmen karyawan tidak akan tumbuh dengan sendirinya, ada hubungan signifikan antara budaya kerja dengan komitmen pegawai. Robbins dan Judge (2015) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi.

Hal ini didukung dengan hasil survey awal atau pra-survey terhadap 10 atau 15 orang karyawan dengan menggunakan kuesioner melalui angket pada tanggal 25 Mei 2021, seperti terlihat pada tabel 1.2 berikut ini.

Tabel 1.3
Survey Awal variabel Komitmen Organisasional melalui google form

NO	PERTANYAAN KOMITMEN ORGANISASIONAL	YA	TIDAK
1	Apakah anda merasa bangga menjadi karyawan Hotel Jayakarta Suite Bandung?	100%	0%
2	Apakah anda bertahan karena sangat sulit mencari pekerjaan?	90%	10%
3	Apakah anda bekerja karena kebutuhan ekonomi yang besar?	80%	20%
4	Apakah dukungan sosial membuat anda merasa nyaman dalam bekerja?	90%	10%
5	Apakah anda menyukai pekerjaan yang sedang dilakukan sekarang?	80%	10%

Sumber : Hotel Jayakarta Suites Bandung 2021

Tabel 1.3 berdasarkan jawaban karyawan menyatakan bahwa karyawan menyadari bahwa selama ini 90 % karyawan Hotel Jayakarta Suites Bandung bertahan karena sulit mendapatkan pekerjaan dan 80% bertahan karena kebutuhan ekonomi yang sangat tinggi.

Fenomena yang ada pada variable komitmen organisasional ini dapat terjadi pada karyawan di beberapa perusahaan khususnya di Hotel Jayakarta Suite Bandung. Beberapa karyawan memilih untuk bertahan karena sulit mencari pekerjaan dan kebutuhan ekonomi semakin meningkat yaitu :

1. Terdampak pengaruh dari covid-19

Untuk saat ini seluruh akomodasi perhotelan melakukan pemotongan gaji dan pengurangan hari kerja salah satunya di Hotel Jayakarta Suite Bandung. Sangat memungkinkan karyawan untuk tetap bertahan karena sulitnya mencari pekerjaan saat masa pandemi ini.

Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja seseorang menghasilkan kualitas kerja yang baik untuk pencapaian tujuan perusahaan dan secara tidak langsung akan mengetahui bagaimana kemampuan yang dimiliki oleh karyawan (SDM) dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan. Apa itu kemampuan kerja? Kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti (bisa, sanggup) melakukan sesuatu, sedangkan kemampuan berarti kesanggupan, kecakapan. Kemampuan (ability) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan berbagai tugas dalam

suatu pekerjaan. Menurut Ilmarinen dalam Salem *et al* (2017) mendefinisikan kemampuan kerja sebagai seberapa baik pekerja saat ini dan dalam waktu dekat dan seberapa sanggupkah dia melakukan pekerjaannya dengan memperhatikan tuntutan pekerjaan, kesehatan dan sumber daya mental. Kemampuan kerja dapat mendukung pekerja untuk mendapatkan lebih banyak prestasi, tanggung jawab dan kompetensi. Kemampuan mencerminkan kelancaran, keanggunan, dan orisinalitas. Kemampuan untuk menguraikan ide apa pun akan meningkatkan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan produktivitas.

Hal ini didukung dengan hasil survey awal atau pra-survey terhadap 10 orang karyawan dengan menggunakan kuesioner melalui angket pada tanggal 25 Mei 2021, seperti terlihat pada tabel 1.2 berikut ini

Tabel 1.2
Survey Awal variabel Kemampuan Kerja melalui google form

NO	PERTANYAAN KEMAMPUAN KERJA	YA	TIDAK
1	Apakah anda menguasai teknik-teknik dalam pekerjaan yang telah ditentukan oleh perusahaan?	100%	0%
2	Apakah komunikasi yang baik antar rekan kerja merupakan hal penting?	80%	20%
3	Apakah anda pernah gagal dalam memecahkan suatu masalah/kendala dalam melakukan tugas?	30%	70%
4	Apakah anda mempunyai kendala dalam melakukan salah satu tugas?	70%	30%
5	Apakah dukungan sosial dengan rekan kerja merupakan hal paling penting?	70%	30%

Sumber : Hotel Jayakarta Suites Bandung 2021

Tabel 1.2 berdasarkan jawaban karyawan menyatakan bahwa karyawan menyadari selama ini pekerjaan yang dilakukannya pernah mengalami kendala dalam melakukan salah satu tugas/pekerjaan, terdapat 70% pernyataan dari karyawan Hotel Jayakarta Suites Bandung.

Fenomena yang ada pada variabel kemampuan kerja ini dapat terjadi pada karyawan di beberapa perusahaan khususnya di Hotel Jayakarta Suite Bandung. Beberapa karyawan mendapatkan kendala dalam melakukan salah satu pekerjaan yaitu :

1. Teori yang sudah dipelajari dan dunia kerja perbedaannya sangat signifikan

2. Terkadang sulit menghadapi tamu yang berbeda – beda karakter
3. Kemampuan menunjukkan rasa profesional

Pernyataan yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah pekerjaan perusahaan membutuhkan banyak kriteria yang harus dimiliki oleh karyawan (SDM) agar perusahaan dapat berjalan dengan baik sesuai perencanaan atau standar operasional prosedur yang telah ditentukan. Salah satu yang perlu dimiliki oleh seorang karyawan di dunia industri pariwisata yaitu soft skill. Apa itu soft skill? Soft skill adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (Interpersonal skills) dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri (Intrapersonal skills) yang mampu mengembangkan untuk kerja secara maksimal. Konsep tentang Soft Skill sebenarnya merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (emotional intelligence). Secara garis besar Soft Skill bisa digolongkan ke dalam dua kategori yaitu intrapersonal dan interpersonal skill. Intrapersonal skill mencakup : kesadaran diri (percaya diri, penilaian diri, sifat & preferensi, kesadaran emosional) keterampilan diri dan (perbaikan, kontrol diri, kepercayaan, kelayakan, manajemen waktu, proaktif, hati nurani). Sedangkan interpersonal skill mencakup kepedulian sosial (kesadaran politik, mengembangkan orang lain, memanfaatkan keragaman, orientasi pelayanan, empati dan keterampilan sosial (kepemimpinan, pengaruh, komunikasi, manajemen konflik, kerjasama, kerja tim, sinergi).

Kelemahan di bidang Soft Skill yaitu berupa karakter yang melekat pada diri seseorang. Butuh usaha keras untuk mengubahnya. Namun demikian Soft Skill bukan sesuatu yang sulit. Kemampuan ini bisa diasah dan ditingkatkan seiring 36 dengan pengalaman kerja ada banyak cara meningkatkan Soft Skill, salah satunya melalui learning by doing selain itu Soft Skill juga bisa diasah dan ditingkatkan dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan maupun seminar-seminar manajemen. (Menurut Kaipa, P & Millus, T (2015) soft skill merupakan jenis keterampilan yang lebih banyak terkait dengan sensitivitas perasaan seseorang terhadap lingkungan di sekitarnya.

Dampak yang diakibatkan lebih abstrak namun tetap bisa dirasakan seperti perilaku sopan terhadap lingkungan baru, disiplin diri, keteguhan hati, kemampuan untuk dapat bekerjasama dengan baik secara tim, membantu orang lain, dan sebagainya yang kemudian akan digunakan sebagai indikator terhadap variabel soft skill dalam penelitian ini. Berikut hal yang dialih bahasakan oleh Muhamad Chamdani (2017:25) mengemukakan bahwa : “Soft Skill sebagai perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia seperti membangun tim, pembuatan keputusan, inisiatif dan komunikasi”.

Hal ini didukung dengan hasil survey awal atau pra-survey terhadap 10 atau 15 orang karyawan dengan menggunakan kuesioner melalui angket pada tanggal 25 Mei 2021 seperti terlihat pada tabel 1.4 berikut ini.

Tabel 1.4
Survey Awal variabel Soft Skill melalui google form

NO	PERTANYAAN SOFT SKILL	YA	TIDAK
1	Apakah anda selalu percaya diri dengan kemampuan yang anda miliki?	40%	60%
2	Apakah anda selalu melakukan pekerjaan dengan hasil yang baik?	80%	20%
3	Apakah anda pernah mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan perubahan baru?	10%	90%
4	Apakah anda mempunyai prediksi tenggat waktu ketika bekerja?	80%	20%
5	Apakah anda tidak pernah menciptakan ide atau pencapaian baru selama bekerja?	80%	20%
6	Apakah anda berani berkomunikasi dengan baik yang dipahami orang lain?	90%	10%
7	Apakah anda selalu mengerjakan pekerjaan anda sendiri?	100%	0%
8	Apakah anda dapat menahan diri saat sedang marah?	80%	20%

Sumber : hasil kuesioner

Tabel 1.4 berdasarkan jawaban karyawan menyatakan bahwa karyawan menyadari bahwa 60% tidak percaya diri dengan kemampuan yang dimiliki dan 80% karyawan Hotel Jayakarta Suites menciptakan ide atau pencapaian baru selama bekerja.

Variabel softskill ini mempunyai dua Fenomena yang memiliki indikator berbeda dan variabel tersebut dapat terjadi pada karyawan di beberapa perusahaan khususnya di Hotel Jayakarta Suite Bandung. Beberapa karyawan tidak merasa percaya diri dengan kemampuan yang dimiliki yaitu:

1. Tumbuhnya rasa negative thinking
2. Kurang mengkoreksi pekerjaan
3. Pernah mengalami kesalahan

Beberapa karyawan tidak pernah menciptakan ide atau pencapaian baru dalam bekerja yaitu:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang selalu sama setiap harinya
2. Melakukan hal yang sama setiap harinya

Berdasarkan uraian diatas maka penulis menganggap penting dan penulis mengambil judul : **"Komitmen Organisasional, Kemampuan Kerja dan Soft Skill pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Jayakarta Suite Bandung"**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan hasil pendapat karyawan yang telah diuraikan, maka permasalahan-permasalahan sumber daya manusia yang dialami oleh organisasi khususnya Hotel Jayakarta Suites Bandung adalah sebagai berikut:

Pertama, beberapa karyawan pernah mengalami kegagalan dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan tepat waktu tidak selalu diberikan oleh perusahaan. Hal ini mengindikasikan **Kinerja Karyawan**.

Kedua, beberapa karyawan menyadari selama ini pekerjaan yang dilakukannya pernah mengalami kendala dalam melakukan salah satu tugas/pekerjaan. Hal ini mengindikasikan **Kemampuan Kerja**.

Ketiga, beberapa karyawan memilih untuk bertahan karena sulitnya mendapat pekerjaan lain dan kebutuhan ekonomi yang sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan **Komitmen Organisasional**.

Keempat, beberapa karyawan tidak percaya diri dengan kemampuan yang dimiliki dan tidak pernah menciptakan ide atau pencapaian baru selama bekerja. Hal ini mengindikasikan **Softskill**.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ditemukan oleh penulis di atas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Rumusan masalahnya antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana Komitmen Organisasional, Kemampuan Kerja dan Softskill dan Kinerja Karyawan di Hotel Jayakarta Suites Bandung
2. Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Jayakarta Suites Bandung
3. Apakah Kemampuan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Jayakarta Suites Bandung
4. Apakah Soft Skill berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Jayakarta Suites Bandung
5. Seberapa besar pengaruh Komitmen Organisasional dan Soft skill terhadap Kinerja Karyawan baik secara parsial maupun simultan di Hotel Jayakarta Suites Bandung

1.2.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data-data bahan yang diperlukan sebagaimana yang digambarkan dalam perumusan masalah mengenai komitmen kerja, kemampuan kerja dan soft skill pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada

Hotel Jayakarta Suites Bandung yang akan penulis gunakan dalam rangka menyusun tugas akhir mata kuliah Seminar Manajemen Sumber Daya Manusia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana Komitmen Organisasional, Kemampuan Kerja, Softskill dan Kinerja Karyawan di Hotel Jayakarta Suites Bandung
2. Mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Jayakarta Suites Bandung
3. Mengetahui pengaruh Kemampuan Kerja secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Jayakarta Suites Bandung
4. Mengetahui pengaruh Soft skill secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Jayakarta Suites Bandung
5. Mengetahui seberapa pengaruh Komitmen Organisasional dan Soft skill baik secara parsial maupun simultan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Jayakarta Suites Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian Praktis dan Akademis

1.4.1 Kegunaan Penelitian Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi lebih dan informasi tambahan kepada karyawan yang ada di dalam perusahaan sehingga dapat lebih memajukan perusahaan yang telah berjalan ini.

1.4.2 Kegunaan Penelitian Akademis

1. Bagi penulis pelaksanaan penelitian ini akan menambah wawasan serta ilmu pengetahuan dalam membuat metode penelitian serta dalam penelitian tersebut peneliti dapat mengetahui bagaimana komitmen kerja, kemampuan kerja dan soft skill pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada Hotel Jayakarta Bandung.
2. Bagi perusahaan untuk meningkatkan motivasi karyawan secara keseluruhan, untuk meningkatkan kualitas kinerja perusahaan dalam pencapaian tujuannya.
3. Bagi para pembaca yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama, penelitian ini akan memberikan acuan baru untuk dijadikan contoh dalam metode penelitian yang nantinya dapat membantu para mahasiswa tahun ajaran selanjutnya

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dan pengumpulan data yang dilakukan penulis bertempat di Jl. Ir. H. Juanda No.381A, Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40135.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai mulai Maret 2021 sampai dengan Agustus 2021. Adapun jadwal penelitian penulis sebagai berikut :

Tabel 1.2
Pelaksanaan Penelitian

Keterangan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
	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	2	3	4
Pengajuan judul UP	■	■	■	■																								
Bimbingan UP					■	■	■	■	■	■	■	■																
Seminar UP													■	■	■	■												
Revisi UP																	■	■	■	■								
Bimbingan																					■	■	■	■				
Sidang Akhir																									■	■		

