

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Pada era global seperti sekarang ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan pertumbuhan ekonomi berkembang sangat pesat, yang disertai dengan tuntutan industri terhadap skil sumber daya manusia. Untuk itu semua aspek termasuk manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan baik itu di hotel atau perusahaan besar lainnya. Sumber daya manusia (SDM) pada industri pariwisata perlu untuk menunjang segala kegiatan yang terjadi dalam sebuah perusahaan sehingga segala aktifitas yang terjadi dapat terselesaikan dengan baik. Pelayanan yang baik berimplikasi pada kepuasan wisatawan, dimana hal tersebut merupakan tujuan dari hotel untuk mendapatkan penghasilan sesuai target. Oleh karena itu, manajemen hotel harus dikelola secara profesional sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik, salah satu faktor kompetitif dalam bisnis pelayanan adalah sumber daya manusia (SDM). Pengelola hotel juga perlu menyiapkan sumber daya manusia yang memiliki disiplin kerja yang tinggi.

Hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan untuk orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu bayar dengan jumlah yang wajar. Pelayanan yang disediakan adalah makanan, minuman, dan fasilitas untuk tidur. Semuanya diberikan tanpa adanya

perjanjian khusus menurut Sulastiyono (2006). Layanan di sebuah hotel akan mempengaruhi kepuasan para tamu yang akan mempengaruhi pendapatan dari hotel tersebut. Yang mana pendapatan hotel 60% dari kamar, dan 40% dari *restaurant*. Meningkatkan pengelolaan Adirama Beach Hotel merupakan salah satu hal terpenting yang dapat dilakukan untuk mengembangkan pariwisata, karena antara hotel dan pariwisata merupakan dua hal penting yang saling bergantung dan tidak dapat dipisahkan antara satu sama lain. Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang baik juga ikut berperan dalam peningkatan kualitas dari hotel itu sendiri.

Pada Adirama Beach Hotel yang beralamat di jalan raya singlaraja seririt kaliasev lovina menawarkan kamar dengan pemandangan laut, taman, dan kolam renang. Hotel ini memiliki spa dan restoran di tepi pantai, dengan wifi gratis yang dapat diakses di seluruh area Adirama Beach Hotel. Dari implementasinya, pada Adirama Beach Hotel terdapat kinerja karyawan belum optimal yang diduga karena budaya organisasi dan disiplin kinerja karyawan yang lemah.

Kinerja karyawan di perusahaan maupun hotel perlu dikelola dengan baik dan profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi tersebut. Keberhasilan kinerja suatu perusahaan salah satunya ditentukan oleh kinerja karyawan yang baik. Dimana Kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Setiyawan dan Waridin (2006:181-198) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu budaya organisasi, dan disiplin kerja.

Salah satu faktor kinerja yang paling penting adalah budaya organisasi dan disiplin kerja. Budaya organisasi merupakan cara berfikir, cara merasakan dan cara berperilaku atau keyakinan yang dianut oleh anggota-anggota organisasi, kemudian dikembangkan dan diwariskan guna mengatasi masalah-masalah adaptasi eksternal dan masalah integrasi internal. Hal ini berarti budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Budaya organisasi juga mempengaruhi sikap dan perilaku anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja anggota.

Adapun faktor kedua yang berpengaruh pada kinerja karyawan yaitu disiplin kerja. Kedisiplinan merupakan ketaatan pada suatu aturan atau norma-norma yang berlaku di suatu perusahaan maupun organisasi yang harus dilakukan secara sadar tanpa adanya dorongan atau paksaan dari pihak lain. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun karyawannya. Bagi organisasi adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas sehingga diperoleh hasil yang optimal. Adapun bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya organisasi.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada Adirama Beach Hotel, kinerja karyawan masih belum optimal dilihat dari kinerja karyawan di departemen FB (*Food And Beverage*). Contohnya seperti adanya keluhan dari tamu atau konsumen di bagian *restaurant* Adirama Beach Hotel, yang disebabkan

belum optimalnya pelaksanaan dalam melayani tamu. Seperti pada saat tamu memesan makanan karyawan di bagian *restaurant* terlambat dalam melayani dan menyediakan makanan. Rendahnya kinerja karyawan Adirama Beach Hotel ini dipengaruhi oleh budaya organisasi dan tingkat disiplin kinerja hotel tersebut.

Sedangkan, hasil wawancara yang dilakukan dengan *Operation Manager* menyatakan bahwa budaya organisasi yang ada di Adirama Beach Hotel yaitu orientasi tim yang artinya tindakan memprioritaskan aktivitas kerja dalam organisasi berdasarkan tim, bukan pada individu. Namun budaya tersebut belum berjalan dengan optimal yang dapat dilihat dari beberapa karyawan yang belum bisa mengikuti budaya yang ada di hotel tersebut. Contohnya salah satu karyawan yang bekerja selama satu tahun, masih membawa budaya yang lama ke tempat mereka bekerja sekarang. Sehingga hal tersebut yang menyebabkan budaya organisasi di Adirama Beach Hotel belum berjalan dengan optimal dan kurangnya tingkat kedisiplinan karyawan dalam bekerja.

Dalam penilaian kinerja, faktor disiplin kerja menjadi penilaian baik tidaknya kinerja di instansi tersebut. Pada penelitian kali ini yang dilakukan di Adirama Beach Hotel terdapat beberapa pelanggaran disiplin yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Laporan pelanggaran disiplin karyawan pada tahun 2018 dinyatakan masih adanya poin-poin pelanggaran yang dilakukan oleh beberapa karyawan yang tidak sesuai standar peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan data yang didapat, terdapat beberapa permasalahan kedisiplinan yang terdapat di hotel tersebut, seperti banyaknya karyawan yang izin lebih dari standar yang ditetapkan. Dari data yang didapat standarisasi absensi yang ditetapkan adalah sebanyak 12 kali sedangkan masih banyak karyawan yang

tingkat absensinya melebihi standar tersebut. Selain itu keterlambatan jam bekerja juga menjadi permasalahan kedisiplinan pada Adirama Beach Hotel. Contohnya Adirama Beach Hotel menetapkan *shift* pagi jam 07.00 AM tapi ada beberapa karyawan yang datang lewat dari jam yang telah ditetapkan.

Selain keterlambatan jam kerja permasalahan kedisiplinan terlihat juga dari tata cara berpakaian, ada beberapa karyawan yang melakukan pelanggaran cara berpakaian yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan yang ditetapkan, contohnya saja yang biasanya di hari kamis para karyawan di Adirama Beach Hotel menggunakan pakaian batik tapi ada salah satu karyawan yang menggunakan pakain yang tidak seharusnya dipakai di hari tersebut. Kurangnya disiplin karyawan di Adirama Beach Hotel bisa mempengaruhi rendahnya tingkat kinerja karyawan pada instansi tersebut. Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Adirama Beach Hotel”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diambil identifikasi masalah sebagai berikut.

- (1) Kinerja karyawan Adirama Beach Hotel belum optimal yang terlihat dari adanya keluhan di departemen *restaurant* yang terlambat dalam melayani tamu saat memesan makanan.
- (2) Kurangnya budaya organisasi Adirama Beach Hotel karena beberapa karyawan belum bisa menjalankan dan mematuhi budaya yang ada dan masih membawa budaya lama ke tempat mereka bekerja sekarang.

- (3) Kedisiplinan karyawan Adirama Beach Hotel belum optimal karena banyaknya karyawan yang izin lebih dari standar yang telah ditetapkan yaitu sebanyak 12 kali. Dan juga banyaknya karyawan yang terlambat saat bekerja.
- (4) Kedisiplinan karyawan dalam berpakaian belum optimal yang terlihat dari adanya karyawan yang melanggar aturan, seperti salah satu karyawan salah dalam menggunakan pakaian yang telah ditetapkan oleh atasan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah diatas serta mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan yang ada, penulis hanya membatasi penelitian pada Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Adirama Beach Hotel

### **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut

- (1) Apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Adirama Beach Hotel
- (2) Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Adirama Beach Hotel
- (3) Apakah ada budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Adirama Beach Hotel

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji mengenai hal sebagai berikut.

- (1) Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Adirama Beach Hotel
- (2) Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Adirama Beach Hotel
- (3) Pengaruh budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Adirama Beach Hotel

### **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

- (1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan untuk menerapkan ilmu dan teori ekonomi, khususnya manajemen sumber daya manusia.

- (2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi untuk menentukan strategi dan kebijakan seperti apayang harus ditempuh perusahaan dalam memahami budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.