

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Suatu Organisasi pasti memiliki tujuan, seperti memperoleh laba yang sebesar-besarnya, menyediakan lapangan pekerjaan, dan mensejahterakan pihak-pihak yang ada di dalam perusahaan maka dari itu perusahaan akan melakukan cara untuk dapat mencapai tujuan tersebut, salah satunya dengan tetap mempertahankan eksistensi perusahaan diantara persaingan perusahaan sejenis maupun yang lainnya. Persaingan bisnis saat ini semakin ketat, dengan seiring perkembangan ekonomi saat ini menuntut perusahaan untuk terus mengembangkan inovasi, memperbaiki serta meningkatkan kinerja.

Kemampuan perusahaan agar dapat bersaing tergantung kinerja serta kualitas mutu sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Pernyataan tersebut dipertegas oleh Gorda (2004) yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu perusahaan dapat dicapai dengan upaya dan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya. Aset utama yang penting pada suatu perusahaan untuk dapat menjalankan segala aktifitas perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia yang dimiliki saat ini. Pemanfaatan sumber daya manusia sebagai perencana serta pelaku setiap

aktivitas perusahaan merupakan keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Berhasilnya suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya, tergantung unsur sumber daya manusianya. Kinerja merupakan capaian hasil yang mampu dicapai seseorang sesuai batasan waktu yang direncanakan (Wibowo 2016: 7). Kinerja yang optimal adalah kinerja yang baik, karyawan yang selalu optimal dalam menyelesaikan pekerjaannya akan dapat memberikan kontribusi besar pada keberhasilan perusahaan.

Variabel yang memengaruhi kinerja adalah kompetensi dan motivasi. Hal ini sejalan dengan teori dari Wibowo (2012) “variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi kerja dan motivasi kerja, kompetensi yang tinggi akan dapat menghasilkan kinerja bai disertai motivasi dari pimpinan secara langsung kepada karyawan dapat meningkatkan kinerja”. Hal ini didukung oleh hasil kajian empiris dari Syaifuddin (2016) yang mengungkapkan kinerja banyak dipengaruhi oleh kompetensi dan motivasi kerja.

Individu yang memiliki pengetahuan, keterampilan serta bersikap baik akan mampu menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya merupakan pengertian dari kompetensi (Wibowo 2012: 326). Kompetensi merupakan dasar pekerjaan yang harus dilaksanakan sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang menjadi tugasnya. Dengan demikian karyawan diharapkan mampu beradaptasi diri untuk memiliki kemampuan yang memenuhi standar kompetensi yang diterapkan oleh perusahaan. Motivasi merupakan suatu yang dapat mendukung perilaku seseorang, untuk dapat bekerja dengan semangat sehingga dapat mencapai hasil optimal (Hasibuan 2006: 141).

Orang yang memiliki motivasi kerja tinggi akan selalu berupaya untuk menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sehingga mampu meningkatkan efektifitas kerja (Rozalia, dkk, 2015).

Kinerja karyawan hotel banyak dipengaruhi oleh kompetensi seseorang dan motivasi dalam bekerja. Hotel Nugraha Lovina, Lovina Beach Hotel dan Hotel Melamun yang termasuk dalam hotel bintang tiga yang berada di kawasan pantai Lovina Kabupaten Buleleng, berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan ketiga hotel tersebut, terungkap bahwa terdapat permasalahan dalam perusahaan yaitu masih rendahnya kinerja karyawan hotel dalam bekerja. Rendahnya kinerja karyawan pada Hotel Nugraha Lovina, Lovina Beach Hotel dan Hotel Melamun antara lain, karyawan sering kali tidak bisa menyelesaikan pekerjaannya sesuai target yang diinginkan perusahaan. Seperti pelayanan yang diberikan karyawan pada bagian *F&B* dalam menyajikan dan mengantar makanan kepada tamu para karyawan sering mengulur atau menunda pekerjaannya, hal tersebut mengakibatkan tamu yang memesan makannya merasa bosan karena harus menunggu lama. Selain itu pada bagian *Houskeeping* masalah yang sering kali ditemukan yaitu kelalaian karyawan dalam melakukan tugasnya untuk membersihkan kamar seperti kurang rapi dalam merapikan tempat tidur yang akan ditempati oleh tamu hotel, lantai dalam kamar kurang bersih, dan untuk membersihkan kamar hotel membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Rendahnya kinerja karyawan juga disebabkan karena kesempatan yang dimiliki karyawan untuk mengikuti pelatihan kerja saat ini masih

kurang, seperti karyawan yang sudah lama bekerja tetapi tidak mendapatkan kesempatan untuk menambah wawasan serta skil yang dimiliki karyawan, sehingga hal tersebut menyebabkan kualitas kerja para karyawan menjadi rendah maka dari itu tujuan atau harapan perusahaan belum tercapai.

Belum tercapainya kinerja karyawan diduga karena rendahnya pengetahuan keahlian yang dimiliki karyawan hotel saat ini, dilihat dari belum terpenuhinya standarisasi pelayanan karyawan melalui sertifikasi kompetensi kerja. Saat ini karyawan Hotel Nugraha Lovina, Hotel Lovina Beach Hotel dan Hotel Melamun yang memiliki sertifikasi kompetensi kerja masih sedikit jumlahnya bahkan belum mencapai 50% dari jumlah karyawan yang ada. Dilihat dari data (Lampiran 05 tabel A.1) Hotel Nugraha Lovina jumlah karyawan 26 orang, saat ini yang memiliki sertifikasi kompetensi hanya 15,40%, sedangkan Hotel Melamun jumlah karyawan 9 orang, karyawan yang memiliki sertifikasi kompetensi hanya 22,20%, dan Lovina Beach Hotel jumlah karyawan sebanyak 23 orang, karyawan yang memiliki sertifikasi kompetensi hanya 39,13%. Saat ini peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2018 mengenai badan nasional sertifikat profesi. Selain itu, permasalahan mengenai tingkat pendidikan karyawan saat ini masih banyak karyawan yang tingkat pendidikannya belum sesuai kriteria perusahaan. Hal tersebut terjadi dikarenakan perekrutan yang dilakukan hanya dalam lingkup kecil, seperti karyawan tetap Hotel yang merekomendasikan calon karyawan baru yang berasal dari kerabat terdekatnya tanpa melihat kompetensi yang dimiliki, hal

tersebut mengakibatkan karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi beban tugasnya.

Selain itu, yang mengakibatkan menurunnya kinerja adalah rendahnya motivasi karyawan di Hotel Nugraha Lovina, Lovina Beach Hotel dan Hotel Melamun. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan merasa kurang puas dengan gaji yang di terima sehingga menyebabkan karyawan kurang termotivasi dalam bekerja, gaji yang diterima karyawan saat ini sebesar Rp. 1.200. - Rp. 1.400.000, gaji yang diterima karyawan tersebut masih di bawah standar Upah Minimum Kabupaten Buleleng tahun 2019 sebesar Rp. 2.338.850. Selain gaji hal yang diduga menyebabkan rendahnya motivasi kerja karyawan adalah hubungan sesama rekan kerja yang kurang baik yang disebabkan oleh karyawan yang sering melemparkan tanggung jawabnya kepada rekan kerja yang lain. Hal lain yang mengakibatkan kinerja menurun dapat dilihat pada, kondisi kerja yang tidak nyaman dapat menyebabkan kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja. Berdasarkan dari latar belakang permasalahan dipandang perlu untuk diteliti lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kompetensi Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang Tiga Di Kawasan Pantai Lovina Kabupaten Buleleng”**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan pada penelitian adalah sebagai berikut.

- 1) Belum tercapainya kinerja karyawan Hotel diduga karena tidak terpenuhinya kompetensi dan motivasi kerja karyawan.

- 2) Kompetensi keahlian karyawan saat ini masih kurang dilihat dari kemampuan dan keahlian yang dimiliki karyawan
- 3) Kurangnya kesempatan pelatihan kerja yang didapatkan pada karyawan Hotel.
- 4) Motivasi kerja pada karyawan hotel saat ini masih rendah dikarenakan dari gaji yang di terima karyawan belum sesuai dengan UMK Kabupaten Buleleng, dimana gaji yang diterima karyawan saat ini hanya Rp. 1.200.000 - Rp. 1.400.000

1.3 Pembatasan Masalah

Dilihat permasalahan dan identifikasi masalah diatas, terdapat beberapa hal yang diteliti yaitu kinerja, kompetensi karyawan serta motivasi, pembatasan dalam penelitian dengan mengungkapkan faktor kinerja (sumber daya manusia). Penelitian ini dibatasi pada pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang ingin di kaji pada penelitian adalah :

- 1) Bagaimana pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Bintang Tiga Di Kawasan Pantai Lovina Kabupaten Buleleng melalui motivasi kerja?
- 2) Bagaimana pengaruh kompetensi kerja terhadap motivasi kerja karyawan Hotel Bintang Tiga Di Kawasan Pantai Lovina Kabupaten Buleleng?

- 3) Bagaimana pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Tiga Di Kawasan Pantai Lovina Kabupaten Buleleng?
- 4) Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Tiga Di Kawasan Pantai Lovina Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan penelitian ini untuk memperoleh penjelasan yang teruji mengenai pengaruh sebagai berikut:

- 1) Mengetahui pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Tiga Di Kawasan Pantai Lovina Kabupaten Buleleng melalui motivasi kerja.
- 2) Mengetahui pengaruh kompetensi karyawan terhadap motivasi kerja karyawan Hotel Bintang Tiga Di Kawasan Pantai Lovina Kabupaten Buleleng.
- 3) Mengetahui pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Tiga Di Kawasan Pantai Lovina Kabupaten Buleleng.
- 4) Mengetahui pengaruh motivasi karyawan terhadap kinerja Hotel Bintang Tiga Di Kawasan Pantai Lovina Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini diharapkan mampu memberikan dua manfaat (1) manfaat teoritis, (2) manfaat praktis, berikut merupakan uraian manfaat penelitian secara lebih rinci:

- 1) Manfaat Teoritis

Untuk memberikan manfaat dan pengembangan pengetahuan yang khususnya ilmu manajemen mengenai variabel kompetensi, motivasi terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang Tiga Di Kawasan Pantai Lovina Kabupaten Buleleng.

2) Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan mampu menyumbangkan saran, dan informasi yang bermanfaat untuk perusahaan terkait untuk melakukan langkah perbaikan dengan memperhatikan kompetensi, motivasi dan kinerja karyawan.

