

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor pariwisata di Bali menyebabkan banyak dibangun tempat penginapan seperti villa maupun hotel. Banyaknya tempat penginapan yang dibangun di Bali menyebabkan persaingan dalam dunia usaha dan bisnis hotel sangat ketat. Menghadapi persaingan yang semakin ketat, Sumber Daya Manusia (SDM) dituntut untuk terus mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan serta *skill* yang dimiliki, agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan yang terjadi (Purnami dan Utama, 2019: 5612). Berkesesuaian dengan hasil penelitian Hartati, Ratnasari dan Susanti (2020: 294) bahwa indikator sumber daya manusia sebagai pelaksana dalam menjalankan aktivitas organisasi.

Penelitian Walukow, Roring dan Tampi (2016: 1), menunjukkan setiap organisasi pada dasarnya akan menerapkan kebijakan yang berbeda-beda terhadap sumber daya manusia yang dimilikinya. Kualitas sumber daya manusia atau karyawan dapat diukur melalui produktivitas kerjanya. Menurut R. Smith (dalam Putra dan Sobandi, 2019: 128), menyatakan faktor pengembangan sumber daya manusia diduga mempengaruhi produktivitas kerja perusahaan. Hasil temuan Yuniarsi (2013: 3), bahwa produktivitas kerja diartikan sebagai hasil kongkrit (produk) yang dihasilkan oleh individu atau kelompok selama satuan waktu tertentu dalam suatu proses kerja. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai produktivitas kerja yang tinggi, karena dengan memiliki karyawan yang berproduktivitas kerja tinggi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi

perusahaan. Faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah produktivitas kerja karyawan. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari peningkatan pada produktivitas, Produktivitas kerja yang tinggi dapat menjadi keunggulan yang kompetitif bagi perusahaan (Hamalia, 2018: 77).

Menurut Sedarmayanti (2018: 58), produktivitas merupakan suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*). Dimensi dan indikator produktivitas kerja. Untuk mengukur produktivitas kerja, diperlukan. Dimensi dan indikator produktivitas kerja. Menurut Sutrisno (2017:104) dimensi dan indikator dari produktivitas kerja yaitu sebagai berikut: (1). Kemampuan; (2). Meningkatkan hasil kerja; (3). Semangat kerja; (4). Pengembangan diri; (5). Mutu Kerja; dan (6). Efisiensi.

Pada bisnis penginapan seperti villa banyak hal yang ditawarkan kepada tamu. Semua yang ditawarkan itu merupakan produk villa. Produk tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk kamar villa (*room*), layanan makanan dan minuman (*food and beverage*) restoran serta fasilitas lainnya. Seperti yang di jelaskan Permana (2013: 2), villa adalah salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa untuk mencari keuntungan melalui suatu pelayanan kepada tamunya yang menginap seperti pelayanan kantor depan, tata graha, makanan dan minuman, (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*)" (MICE). Penyelenggaraan MICE biasanya ditangani oleh staf *banquet* yang merupakan suatu *section* atau bagian dari *Food and Beverage Service department* yang memiliki tugas dalam menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan makan yang diadakan di dalam Maha Gangga Villa. Maha Gangga Valley ini sejenis villa yang merupakan salah satu obyek wisata baru unik, modern dan *instagramable*. Kehadiran Maha Gangga Valley dengan konsep pedesaan yang asri dengan berbagai kegiatan wisata menarik di dalamnya memberikan suasana alam baru untuk berlibur di Bali.

Villa yang mempunyai segmen pasar yang paling potensial yang diharapkan akan mampu memaksimalkan semua produk, sarana dan prasana dan pelayanannya. Dengan hal tersebut diharapkan *image* villa yang baik akan muncul, dan produkproduknya akan menjadi pilihan bagi segmen pasar yang potensial. Dengan cara itu sasaran manajemen villa untuk mecapai segera dicapai dengan baik dan efisien. Untuk itu setiap departemen harus selalu menciptakan ide dan inovasi baru secara teratur dan terus menerus agar produk-produk barunya bisa kemudian di sampaikan ke segamen pasar yang potensial secara teratur dan konsisten.

Salah satu villa di Kabupaten Karangasem yang bisa menampung kegiatan MICE dalam jumlah besar adalah Maha Gangga Valley terletak di Jalan Raya Tirta Gangga, Desa Ababi, Abang, Karangasem, Bali, 80852. Villa ini merupakan klasifikasi penginapan dengan bertema *glamour camping (Glamping)* dengan bentuk bangunan yang sangat unik yang mana di bangun pada tahun 2015 dengan luas tanah 5 ha. / Bangunan Maha Gangga Valley terdiri dari lantai 1, 1 bar dan restourant serta memiliki 40 jumlah kamar dengan 5 jenis pilihan kamar seperti *standart room, deluxe room, kid suite room, junior suite room an presidet room.* Maha Gangga Villa diklasifikasikan sebagai villa berkelas *superior touris* dengan bermacam fasilitas. Maha Gangga Villa merupakan objek wisata villa yang relatif baru di kawasan Bali Timur. Menyuguhkan wisata berbasis alam, dengan panorama memukau. Dengan bentang alam persawahan subak dan gunung Agung serta gunung Lempuyang. Berbagai daya tarik ada di objek wisata ini, terutama keunikan lanskap dan suasana tenangya. Ditambah dengan wahana foto *instagramable* juga hadir untuk menambah keseruan.

Maha Gangga Valley menjual kamar, Maha Gangga Valley juga menawarkan fasilitas *meeting room* dan *convention hall* nya untuk acara-acara kedinasan seperti *meeting, conference, wedding, garden party* dan lainnya. Hal ini

tidak di pungkiri menambah *income* dari Maha Gangga Valley sendiri selain penjualan kamar. Melihat fasilitas ruang *meeting* dan *convention hall* yang banyak dan luas di Maha Gangga Valley.

Suatu organisasi didalam melaksanakan kegiatannya dan dalam mencapai tujuan selalu berkaitan erat dengan sumber daya yang ada terutama sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang telah cukup tersedia belum cukup menjamin untuk mencapai tujuan organisasi apabila sumber daya manusia yang ada tidak memiliki keterampilan kerja yang baik dan produktivitas kerja yang tinggi. Produktivitas kerja pegawai dalam suatu organisasi masing-masing berbeda dan tergantung dari kemampuan serta keterampilan pegawai itu sendiri. Untuk mencapai produktivitas kerja pegawai tidak terlepas dari kemampuan pegawai. Upaya mencapai tujuan organisasi diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi (Pardede, 2020: 80).

Produktivitas Maha Gangga Valley masih rendah Hal ini disebabkan karena pengaruh beberapa faktor seperti kompetensi dan lingkungan kerja karyawan yang rendah. Produktivitas kerja yang tinggi diantaranya dipengaruhi kompetensi, Kompetensi pegawai yakni pengetahuan, keterampilan dan kemampuan atau kapabilitas yang dimiliki oleh seorang karyawan yang telah menjadi bagian dari dirinya sehingga mewarnai perilakunya dalam melaksanakan tugas yang diembannya. Selanjutnya kompetensi merupakan salah satu yang perlu diperhatikan. Kompetensi karyawan Maha Gangga Valley masih rendah sehingga pegawai kurang terampil dalam melaksanakan tugas, kurang mampu melayani *customer* dengan baik. Dengan kompetensi karyawan yang baik yaitu sikap dan kemampuan dari karyawan itu cukup baik untuk dapat melaksanakan tugas yang diberikan dan kesanggupan menghadapi masalah yang dihadapi dalam organisasi semakin baik, serta mampu untuk mencapai misi, nilai dan tujuan organisasi, kompetensi karyawan mempengaruhi produktivitas kerja organisasi. Kompetensi

karyawan yang dimaksud adalah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan atau kapabilitas yang dimiliki oleh seorang karyawan yang telah menjadi bagian dari dirinya sehingga mewarnai perilakunya dalam melaksanakan tugas yang diembannya.

Berdasarkan hasil observasi langsung dan pengamatan yang telah dilakukan serta informasi yang diterima dari hasil wawancara terhadap *owner* (pemilik) Maha Gangga Valley, terjadinya permasalahan menurunnya produktivitas kerja karyawan Maha Gangga Valley disinyalir disebabkan oleh adanya karyawan meninggalkan Maha Gangga Valley dimana karyawan tersebut dikategorikan profesional secara kompetensi. Dilihat dari data $\pm 25\%$ (10 orang) karyawan mengundurkan diri karena memilih mencari pekerjaan lain dan pengalaman baru di Kapal Pesiar. Karyawan kategori profesional pada divisi *Food and Beverage Service* yang mengundurkan diri berpengaruh terhadap produktivitas kinerja karyawan pada divisi *Food and Beverage Service*. Bagian departemen *food and beverage* tentu tidak terlepas dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu, orang yang bertugas melayani tamu mulai dari memperkenalkan menu sampai mencatat pesanan dan mengantarkan pesanan menu kepada tamu disebut *waiters* atau *waitress*. Departemen ini bertanggungjawab terhadap operasional *service food and beverage* termasuk di dalamnya program-program yang akan diajukan untuk menaikkan *income*.

Di dalam *food and beverage* dikenal beberapa jenis kompetensi karyawan dari pelayanan yang akan berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan sangat menentukan produktivitas kerja. Permasalahan kompetensi pertama, yaitu *resignnya* karyawan senior yang selalu mengkoordinir divisi *Food and Beverage* berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan yang kurang maksimal dalam manajemen *Food and Beverage* disebabkan keterampilan dan pengalaman dari karyawan baru

belum memadai dalam *handle customer*. Permasalahan kompetensi yang kedua, yaitu perombakan karyawan mempengaruhi pengetahuan dan keterampilan karyawan baru untuk beradaptasi. Pergantian manajemen dari manajemen yang lama kepada manajemen yang baru menyebabkan perombakan terkait staf dan regulasi teknis operasional khususnya pada divisi *Food and Beverage* di Maha Gangga Valley berpengaruh kurang baik dari segi kualitas kompetensi pelayanan karyawan yang kurang maksimal sehingga berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan menjadi menurun. Ketiga, keterampilan *set up cutteleries* yang belum sesuai SOP menjadi permasalahan divisi *Food and Beverage* yang terjadi pada saat penyelenggaraan *banquet section*. Ditambah dengan kurangnya pengawasan untuk pembagian dan pemakaian *cutteleries* kepada semua *staff Food and Beverage Service*. Staf divisi *Food and Beverage* juga kurang teliti dan kurang mengikuti prosedur yang benar. Tidak ada pengontrolan pemakaian Standar Operasional Prosedur perlengkapan sehingga *cutteleries* yang terpakai tidak pasti jumlahnya setelah dikembalikan lagi dalam keadaan kotor. Waktu pelaksanaan inventori seluruh *Cutteleries* tetap digunakan. Jadi, dilihat dari produktivitas kerja divisi *Food and Beverage* dalam pengoperasiannya belum mampu melaksanakan tugas, tanggung jawab, serta belum memenuhi sasaran capaian dari target yang ditentukan.

Salah satu unsur yang berkaitan terhadap produktivitas kerja adalah kompetensi, sebab kompetensi karyawan sangatlah berarti untuk perusahaan dikarenakan dapat meningkatkan produktivitas kerja perusahaan (Syafitri dan Chairael, 2019: 571). Sutrisno (2019: 85), mengemukakan bahwa kompetensi terdiri dari sejumlah perilaku kunci yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu untuk menghasilkan prestasi atau kinerja kerja yang memuaskan. Terdapat 3 indikator kompetensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) pengetahuan (2) attitude (3) keterampilan, sesuai dengan Mangkunegara (2013; 97).

Selain membutuhkan kompetensi karyawan juga membutuhkan lingkungan kerja yang kondusif. Selanjutnya lingkungan kerja merupakan kondisi yang bersangkutan pada saat tempat kerja dibentuk perusahaan. Sejalan dengan pendirian perusahaan/instansi, manajemen selayaknya mempertimbangkan lingkungan kerja bagi karyawan. Perencanaan lingkungan kerja berarti menentukan susunan semua komponen fisik maupun non fisik yang mendukung aktivitas kerja karyawan. Disamping itu karyawan harus memiliki etos kerja yang tinggi karena etos kerja meliputi : efesiensi, tepat waktu, kejujuran, kesadaran untuk berubah, rasional dalam pengambilan keputusan, energik, kerjasama serta berorientasi ke masa depan, etos kerja akan mewarnai tingkah laku kita dalam bekerja dan akan tampil pada saat menjalankan peran masing-masing. Sewaktu menjalankan peran masingmasing, etos kerja seseorang akan dapat diketahui dengan berdasarkan ciri-ciri tertentu. Hasil-hasil riset sebelumnya menunjukkan bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja.

Menurut Sedarmayanti dalam Wahyuningsih (2018) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja secara fisik dalam arti semua keadaan yang terdapat di sekitar tempat kerja, akan mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja yang dikatakan baik juga tidak terlepas dari hubungan kerja yang baik, baik itu antara karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap manajer, bahwa masih ada karyawan di Maha Gangga Valley yang belum bekerja dengan optimal dan produktif dalam melakukan pekerjaan. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya komplin dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Maha Gangga Valley. Rata-rata komplin dari pelanggan 10-15 kali setiap bulannya, seperti komplin tentang keterlambatan pelayanan yang diberikan, permintaan dari pelanggan yang lama dijalankan, komplin masalah kebersihan, karyawan yang tidak

sopan, rasa makanan yang tidak sesuai, maka dapat diindikasikan bahwa produktivitas kerja karyawan masih rendah. Indikasi rendahnya produktivitas kerja karyawan juga dapat dilihat dari jumlah hunian di Maha Gangga Valley per bulannya yang cenderung menurun.

Data pada Tabel 1. menunjukkan bahwa produktivitas kerja karyawan masih rendah, dimana tingkat hunian di Maha Gangga Valley cenderung menurun. Hal tersebut ditunjukkan pada bulan Januari sampai Mei 2021 hunian di Maha Gangga Valley menurun. Bulan Juni sampai Agustus mengalami peningkatan dan pada bulan September sampai April 2022 kembali mengalami penurunan. Pada bulan Mei sampai Agustus 2022 kembali meningkat. Peningkatan jumlah hunian pada tahun 2021 belum mencapai target yang ditetapkan, tetapi peningkatan jumlah hunian pada Agustus 2022 sudah mencapai target. Semakin sedikit jumlah hunian maka produktivitas kerja karyawan dapat diindikasikan rendah. Hasil wawancara terhadap 5 orang karyawan di Maha Gangga Valley menunjukkan permasalahan seperti kompetensi karyawan kurang terampil dan lingkungan kerja yang kurang nyaman. Berikut Tabel 1.1 jumlah hunian di Maha Gangga Valley.

Tabel 1.1 Jumlah Hunian di Maha Gangga Valley

Tahun	Periode	Target Hunian per Bulan (kamar)	Jumlah Hunian per Bulan (kamar)	Capaian (%)
Tahun 2021	Januari	1240	924	75
	Februari	1120	780	70
	Maret	1240	803	65
	April	1200	760	64
	Mei	1240	729	59
	Juni	1200	958	80
	Juli	1240	1200	97
	Agustus	1240	1215	97
	September	1200	1118	93

	Oktober	1240	1101	89
	Nopember	1200	860	72
	Desember	1240	800	65
Total		14600	11248	
Tahun 2022	Januari	1240	800	
	Februari	1120	715	
	Maret	1240	778	
	April	1200	760	
	Mei	1240	754	
	Juni	1200	913	
	Juli	1240	1172	
	Agustus	1240	1240	
Total		9720	7132	

Sumber: Maha Gangga Valley, 2023.

Indikasi lemahnya kompetensi, ketika diberikan pekerjaan karyawan merasa tidak bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai apa yang diharapkan dan karyawan tidak memiliki inisiatif berdasarkan kompetensi yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Jika ada pelanggan yang komplain terhadap pelayanan yang diberikan, karyawan tidak bisa memutuskan hal apa yang harus dilakukan. Karyawan tersebut hanya menunggu arahan dari atasan dan kurang inisiatif.

Selanjutnya, indikator lingkungan kerja juga sangat menentukan produktivitas kerja karyawan Maha Gangga Valley. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga memperoleh hasil yang maksimal. Indikator lingkungan kerja terdiri dari beberapa komponen pendukung di dalamnya, antara lain: 1) Penerangan atau cahaya di tempat kerja, penerangan dan cahaya sangat penting bagi karyawan untuk meningkatkan keselamatan dalam bekerja. Penerangan yang baik adalah penerangan yang cukup, tidak terlalu gelap dan tidak terlalu terang. Indikator ini diukur melalui persepsi karyawan mengenai penerangan

di tempatnya bekerja. 2) Keadaan udara di tempat kerja, Keadaan udara di tempat kerja harus berada pada tingkat yang optimal. Hal ini bisa ditingkatkan dengan cara menerapkan sistem ventilasi yang baik atau dengan memasang *air conditioner*. Indikator ini dapat diukur melalui suhu udara tempat karyawan bekerja. 3) Fasilitas kerja, Fasilitas kerja adalah sesuatu yang terdapat dalam perusahaan yang dapat dinikmati dan digunakan oleh karyawan untuk kelancaran pekerjaannya. Indikator ini dapat diukur melalui tersedianya fasilitas yang dapat digunakan karyawan. 4) Hubungan dengan rekan kerja, indikator ini diukur melalui hubungan karyawan dengan rekan kerjanya. 5) Keamanan, lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan yang aman dari kejahatan, radiasi, bencana, dan hal lain yang dapat membahayakan nyawa karyawan.

Indikator ini diukur melalui kenyamanan dan keamanan karyawan dalam bekerja. Berpedoman pada komponen pendukung lingkungan kerja karyawan, di Maha Gangga Valley yang menjadi masalah adalah lingkungan kerja yang kurang kondusif karena perombakan manajemen perusahaan dan *resignnya* karyawan senior yang kategori berkompeten berpengaruh terhadap lingkungan kerja terkait sosok *leadership* yang biasanya dijadikan panutan dalam menjalankan setiap tugas dan kewajiban karyawan pada divisi *Food and Beverage Service*. Termasuk ketersediaan sarana dan prasarana penunjang operasional Maha Gangga Valley seperti jumlah *cateleris* yang masih terbatas pada *Food and Beverage Division*.

Merujuk dari informasi dan permasalahan yang terjadi pada Maha Gangga Valley di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang **Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Maha Gangga Valley di Desa Ababi, Kecamatan Abang, Kabupaten**

Karangasem, Bali”, dengan harapan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi perusahaan sekaligus memotivasi dan memperbaiki serta meningkatkan produktivitas kerja karyawan demi terwujudnya tujuan dari Maha Gangga Valley.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Adanya karyawan $\pm 3\%$ (10 orang) *resign* atau meninggalkan Maha Gangga Valley dimana karyawan tersebut menyebabkan keterbatasan staf profesional secara kompetensi;
2. Pergantian manajemen dari manajemen yang lama kepada manajemen yang baru menyebabkan perombakan terkait staf dan regulasi teknis operasional Maha Gangga Valley berpengaruh kurang baik dari segi lingkungan maupun pelayanan karena produktivitas kerja karyawan yang menurun.
3. Target tahunan penyelenggaraan *event banquet section* yang semestinya 336 kali pertahun, namun baru terpenuhi dalam kisatan $\pm 93-109$ kali *event*.

1.3. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan mendalam, berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu, penelitian ini dilakukan pada Maha Gangga Valley pada seluruh karyawan yaitu sebanyak 30 orang yang berlokasi di Jalan Tirta Gangga, Desa Ababi, Kecamatan Abang, Kabupaten Karangasem, Bali. Peneliti juga membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari tiga variabel yaitu (1) kompetensi, (2) lingkungan kerja dan (3) produktivitas kerja.

1.4. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

1. Apakah kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Maha Gangga Valley di Desa Ababi, Kecamatan Abang, Kabupaten Karangasem, Bali?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Maha Gangga Valley di Desa Ababi, Kecamatan Abang, Kabupaten Karangasem, Bali?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Maha Gangga Valley di Desa Ababi, Kecamatan Abang, Kabupaten Karangasem, Bali?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Maha Gangga Valley di Desa Ababi, Kecamatan Abang, Kabupaten Karangasem, Bali.
2. Menguji pengaruh kompetensi terhadap produktivitas kerja karyawan pada Maha Gangga Valley di Desa Ababi, Kecamatan Abang, Kabupaten Karangasem, Bali.
3. Menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Maha Gangga Valley di Desa Ababi, Kecamatan Abang, Kabupaten Karangasem, Bali.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu (1) manfaat teoritis, dan (2) manfaat praktis. Secara rinci kedua manfaat tersebut dapat dilihat sebagai berikut.

1. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu ekonomi pada bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kompetensi, lingkungan kerja, dan produktivitas kerja serta dapat dipergunakan sebagai bahan referensi yang sesuai bagi penelitian selanjutnya.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan tambahan dan bahan pertimbangan untuk lebih memperhatikan aspek-aspek yang berkaitan dengan kompetensi, lingkungan kerja, dan produktivitas kerja serta sehingga sistem manajemen dapat diterapkan secara efektif.

