

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Sumber Daya Manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi sebab sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan (Sutrisno, 2009). Dalam rangka persaingan organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan tidak dapat dilihat sebagai suatu kesatuan yang tangguh dan membentuk suatu sinergi sehingga dalam hal ini peran sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi.

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin berat sehingga sumber daya manusia dituntut untuk terus menerus mampu mengembangkan diri dari persaingan serta menguasai perkembangan teknologi agar perusahaan dapat tetap bertahan dan bersaing dalam segala sektor khususnya adalah sektor pariwisata. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting dan dibutuhkan oleh setiap perusahaan.

Kinerja adalah suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2000). Banyak variabel yang mempengaruhi kinerja diantaranya adalah pelatihan dan pengembangan karier. Menurut Kasmir (2016) menyatakan bahwa jika karyawan mendapatkan pelatihan yang baik dan pengembangan karir yang lancar maka kinerja akan meningkat. Hal

ini dipertegas dengan kajian empiris yang dilakukan oleh Suryantiko dan Lumintang (2018) pada PT. Air Manado, dalam penelitiannya menunjukkan variabel pelatihan kerja dan pengembangan karir berpengaruh secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Air Manado.

Namun, beberapa hasil penelitian menunjukkan hasil yang tidak konsisten antara penelitian satu dengan penelitian yang lain yang lain. Pada penelitian Halim, dkk (2019) yang menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan karier berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sentosa Plastik Medan. Hasil penelitian ini juga di dukung oleh peneliti lain seperti: Pratiwi, dkk (2019) yang menyatakan hal yang sama bahwa pelatihan dan pengembangan karier berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Mamangkey, dkk (2015) menyatakan bahwa pelatihan kerja, pengalaman kerja dan lingkungan kerja secara bersama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bangun Wenang *Company Food and Beverage*. Oleh karena terjadi ketidak konsistenan hasil penelitian mengenai pengaruh pelatihan dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk menguji hasil dari penelitian mengenai hal ini.

Penelitian ini mengambil lokasi di Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa* yang merupakan salah satu hotel bintang empat yang beralamat di Banjar Dinas Asah, desa Gobleg Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng, Bali. Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa* merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri pariwisata. Munduk Moding *Plantation Nature Resort*

and Spa menyediakan jasa *reservation, restoran, tracking* dan *spa* selain hal tersebut juga menyediakan berbagai macam fasilitas kolam renang dengan pemandangan alam dengan perkebunan kopi di sekelilingnya yang membuat nilai tambah dan kesan natural sehingga akan terasa menyatu dengan alam.

Dalam rangka untuk mencapai tujuan perusahaan maka diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas mengingat tujuan utama dari hotel ini adalah profit yang berorientasi pada *service* atau pelayanan, sehingga setiap sumber daya manusia harus memiliki *skill* serta mampu memberikan pelayanan terbaik untuk tamu. Oleh karena itu, pihak perusahaan berupaya keras untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan hasil observasi awal pada Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa* terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi diantaranya: kualitas kerja, karyawan belum maksimal dalam memberikan pelayanan hal tersebut karena masih adanya komplain dari tamu akibat dari adanya *miss communication* antara karyawan dengan tamu karena karyawan tidak memahami sepenuhnya apa yang disampaikan oleh tamu karena kurangnya pemerataan pemahaman berbahasa Inggris pada setiap karyawan. Selain itu apabila dilihat dari kuantitas kerja, permasalahan yang terjadi adalah tidak semua bagian atau departemen dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan, salah satunya adalah pada bagian *housekeeping* yang seharusnya diberikan standar waktu pembersihan kamar selama 15-20 menit per satu kamar akan tetapi pada kenyataannya lebih dari waktu yang ditentukan, sehingga tamu yang menginap menunggu terlalu lama untuk dapat memasuki kamarnya.

Kemudian permasalahan selanjutnya adalah dalam pelaksanaan tugas, masih terdapat kesalahan yang dilakukan oleh karyawan karena kurang ketelitian karyawan saat melaksanakan tugas, salah satunya adalah pada bagian *engineering* dimana pada salah satu kamar pada saat tamu menginap terdapat kerusakan pada televisi secara berulang sehingga tamu tersebut komplain, sehingga pihak hotel harus memberikn *voucher* gratis berupa *voucher spa* kepada tamu yang komplain. Hal ini karena karyawan yang bertugas pada bagian *engineering* tidak mengidentifikasi dengan benar pada saat melakukan perbaikan apakah televisi yang rusak dapat diperbaiki atau harus diganti dengan yang baru sehingga tidak menimbulkan kerusakan berulang-ulang. Berdasarkan permasalahan dalam pelaksanaan kinerja tersebut di duga akibat dari kurangnya pelatihan yang dilakukan oleh karyawan.

Pelatihan merupakan suatu wadah lingkungan bagi setiap karyawan dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan di perusahaan tersebut (Rachmawati, 2008). Pelatihan sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan dijabatkan segera.

Berdasarkan hasil observasi awal apabila dilihat dari instruktur, kurangnya instruktur yang berkompeten dalam bidang keahliannya yang memberikan pelatihan, karena pelatihan yang diberikan hanya bagi karyawan baru sehingga yang menjadi instruktur adalah senior atau karyawan yang lama, sedangkan untuk karyawan lama tidak diberikan pelatihan *on the job training* lagi. Metode pelatihan yang diberikan, apabila dilihat dari metode yang diberikan pelatihan

yang diterapkan adalah metode pelatihan *on the job training* dimana pelatihan ini dilakukan pada saat karyawan sedang bekerja.

Dengan penerapan metode ini maka karyawan barulah yang mendapatkan pelatihan dan di latih pada saat mereka sedang bekerja, sedangkan untuk karyawan lama tidak semua bagian diberikan pelatihan secara khusus akan tetapi hanya pada bagian-bagian tertentu saja. Selain metode permasalahan berikutnya adalah materi pelatihan yang diberikan, yakni kurangnya pelaksanaan pelatihan yang diberikan kepada seluruh karyawan khususnya pelatihan berbahasa Inggris kepada seluruh karyawan, mengingat komplain yang sering terjadi adalah karena kurangnya pemerataan kemampuan berbahasa Inggris seluruh karyawan.

Peserta pelatihan, kurangnya minat karyawan untuk mengikuti pelatihan yang diselenggarakan karena pelatihan yang diberikan adalah pelatihan *on the job training* yang diperuntukkan untuk karyawan baru, sedangkan untuk pelatihan khusus yang diberikan hanya pada bagian-bagian tertentu saja dan tidak semua departement diberikan pelatihan secara bergilir sesuai dengan bidangnya. Selain itu pelatihan yang telah diberikan kepada karyawan lama juga tidak dapat diikuti secara maksimal oleh karyawan karena rendahnya minat karyawan dalam mengikuti pelatihan hal ini diakibatkan karena minimnya *reward* yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan sehingga untuk mendapatkan satu *reward* perlu waktu lima tahun sehingga untuk mendapatkan kesempatan berkarier juga memerlukan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan hasil wawancara permasalahan berikutnya adalah rendahnya minat karyawan untuk dipromosikan karena tingkat kepuasan kerja yang dirasakan kurang. Hal ini dikarenakan berdasarkan hasil wawancara bahwa untuk

pengembangan karier yang dilakukan membutuhkan waktu yang cukup lama mengingat *reward* yang diberikan lima tahun sekali kepada karyawan yang memiliki prestasi. Sehingga dengan hal tersebut membuat minat karyawan untuk dipromosikan rendah karena karyawan harus menunggu waktu yang cukup lama untuk mendapatkan satu penghargaan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, kurangnya kinerja karyawan diakibatkan karena kurangnya pelatihan dan pengembangan karier pada Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa* maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam judul **“Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan pada Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa*”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Karyawan pada Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa* belum mampu mencapai target kinerja yang telah ditetapkan perusahaan dilihat dari masih adanya permasalahan kinerja seperti: kualitas kerja yang belum maksimal karena masih adanya *miss communication* yang mengakibatkan terjadinya komplain, kuantitas kerja yang belum memenuhi standar waktu pengerjaan pada devisi housekeeping, serta pelaksanaan tugas yang belum maksimal yang dilakukan pada divisi *engeneering* yang masih melakukan kesalahan berulang dalam melaksanakan tugasnya.

2. Kurangnya pelatihan dapat dilihat dari kurangnya instruktur yang berkompoten yang memeberikan pelatihan kepada karyawan, penerapan metode pelatihan yang diberikan dimana karyawan baru yang mendapatkan pelatihan dab dilatih secara on the job training dan untuk karyawan lama tidak diberikan pelatihan secara khusus. Dan kurangnya pemeberian pelatihan berbahasa Inggris kepada karyawan yang belum menguasai dengan baik bahasa Inggris.
3. Pengembangan karier yang diterapkan oleh perusahaan terlalu lama mengingat *reward* yang diberikan kepada karyawan lima tahun sekali sehingga untuk mendapatkan jenjang karier yang meningkat perlu waktu yang cukup lama, sehingga hal ini mengakibatkan rendahnya minat karyawan untuk melakukan pelatihan terutama karyawan yang memiliki tingkat pendidikan rendah.
4. Rendahnya motivasi karyawan untuk mengikuti pelatihan

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, karena adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga, maka peneliti membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari tiga variabel yaitu pelatihan dan pengembangan karier sebagai variabel bebas, kemudian kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis ungkap, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh dari pelatihan dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan pada Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa*?
2. Bagaimana pengaruh dari pelatihan terhadap pengembangan karier pada Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa*?
3. Bagaimana pengaruh dari pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa*?
4. Bagaimana pengaruh dari pengembangan karier terhadap kinerja karyawan pada Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh dari pelatihan terhadap kinerja karyawan melalui pengembangan karier pada Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa*.
2. Untuk menguji pengaruh dari pelatihan terhadap pengembangan karier pada Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa*
3. Untuk menguji pengaruh dari pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa*
4. Untuk menguji pengaruh dari pengembangan karier terhadap kinerja karyawan pada Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa*

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoretis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penerapan ilmu ekonomi khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dalam hal pengambilan kebijakan bagi manajemen di Munduk Moding *Plantation Nature Resort and Spa* dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan karier sehingga dapat tercapainya suatu tujuan perusahaan.

