

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat pada saat ini juga berpengaruh terhadap meningkatnya persaingan diantara perusahaan-perusahaan yang akan memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Hotel merupakan salah satu industri yang bergerak pada bidang sektor jasa pelayanan. Meningkatnya jumlah hotel dari tahun ke tahun mengakibatkan semakin banyaknya persaingan yang ditimbulkan. Dengan semakin banyaknya persaingan ini memacu setiap pihak manajemen hotel untuk menemukan solusi yang dapat meningkatkan daya saing. Perhotelan sebagai sarana akomodasi yang merupakan kebutuhan vital para pelancong sebagai penyedia fasilitas jasa penginapan, layanan makan dan minum serta fasilitas lainnya harus mampu melakukan berbagai program peningkatan manajemen agar dapat meningkatkan daya saing yang kompetitif tanpa harus mengurangi kualitas pelayanan kepada pelanggan, dimana kualitas pelayanan tetap menjadi prioritas utama. Agar tujuan dapat tercapai, segenap sumber daya manusia pada hotel harus diarahkan untuk fokus memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pengunjung.

Hotel Bali Taman merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak pada sektor jasa pelayanan perhotelan. Hotel Bali Taman terletak di kawasan Jalan Lovina. Hotel Bali Taman kini sudah 30 tahun berdiri sejak tahun 1989. Pada tanggal 24 Agustus

1989 dilaksanakan *grand opening* (acara pembukaan hotel) dan peresmiannya dilakukan langsung oleh bapak bupati saat itu dijabat oleh Bapak Ginantra, dengan nama Bali Taman Hotel. Melalui usaha dan kerja keras yang berkesinambungan, oprasional Bali Taman Hotel yang masih sangat sederhana tersebut pada tahun 1999 pihak *owner* mulai melakukan terobosan baru meraih pangsa semua pasar untuk bisa mendongkrak tingkat hunian hotel. Pengembangan dan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) secara bertahap, karyawan dilatih terus untuk mengimbangi keperluan tamu dengan mengedepankan pola kebersamaan. Kerja keras tersebut membuahkan hasil dengan meningkatnya jumlah tingkat hunian kamar yang melaju pesat dari tahun ketahun. Fasilitas lain yang telah dibangun seperti : *open stage, deluxe room, family suite ocean room* serta *spa*. Status Hotel setiap tahunnya mengalami peningkatan dari pondok wisata, hotel melati 1, sampai akhirnya meraih status hotel melati 3. Pada Tahun 2017 Bali Taman Hotel berubah nama menjadi Bali Taman *Beach Resort & Spa*, dengan memperkerjakan tenaga kerja sebanyak 43 karyawan dan 6 orang merupakan pekerja DW (*Daily Work*). Secara keseluruhan total jumlah kamar yang ada sekarang di Bali Taman *Beach Resort & Spa* menjadi 2 *family suite room, 3 suite room, 10 deluxe cottage, 8 deluxe bungalow, 8 deluxe building, 4 superior room*, sehingga total keseluruhan kamar menjadi 35 kamar.

Perkembangan yang dialami oleh Hotel Bali Taman merupakan peranan dari sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan maupun kelompok, dan sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran dari berjalannya suatu organisasi di perhotelan, bahkan maju mundurnya hotel itu ditentukan oleh keberadaan dari sumber daya manusianya. Sumber daya manusia sangat berpengaruh besar dalam setiap perubahan terhadap keberhasilan dari hotel. Oleh karena itu perkembangan sumber daya manusia harus diperhatikan oleh pihak manajemen hotel.

Sumber daya yang dimiliki perusahaan tidak akan memberi hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Menurut Mangkunegara (2009: 67) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hotel dapat melihat kualitas dan kuantitas kinerja karyawannya dengan cara melakukan pengukuran kinerja. Hasil pengukuran kinerja digunakan sebagai pertimbangan untuk mengevaluasi faktor apa saja yang menyebabkan penurunan ataupun peningkatan kinerja, sehingga pihak manajemen hotel dapat memutuskan apabila terjadi penurunan kinerja program perbaikan apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja di periode yang akan datang, sehingga hal ini dapat meningkatkan daya saing yang kompetitif dengan hotel-hotel lainnya. Menurut Mathis dan Jackson (2006: 382), penilaian kinerja karyawan adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan atau tanggungjawab yang telah diberikan kepada mereka jika dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan.

Di hotel Bali Taman, penilaian yang diberikan kepada karyawan dinilai berdasarkan tiga indikator, yang pertama yaitu keterampilan teknik yang menyangkut tentang keterampilan teknik dalam menjalankan tugas, pengetahuan tentang produk hotel yang benar, paham dengan baik tentang prosedur kerja antar departemen, mempunyai minat untuk belajar dan menerima perubahan, serta dapat menghasilkan produk dengan jumlah dan kualitas yang baik. Penilaian yang kedua yang dipertimbangkan adalah cara berhubungan dengan sesama karyawan yaitu karyawan harus dapat bekerja dengan baik dengan anggota tim, dapat mendengarkan dan memberi respon kepada atasan, dapat menjaga hubungan baik dengan staff di dalam departemen, berhubungan baik dengan tamu, serta dapat menyampaikan buah pikirannya dengan baik. Penilaian karyawan yang terakhir dipertimbangkan berdasarkan

bagaimana karyawan tersebut bekerja yaitu karyawan dapat bekerja sendiri atau mandiri dalam melaksanakan tugasnya, dapat diandalkan dalam menjalankan instruksi, memiliki inisiatif sendiri tanpa menunggu arahan atasan, menyelesaikan tugas pada waktu yang sudah ditetapkan, teliti dalam mengerjakan tugas, tidak meninggalkan pekerjaan sebelum selesai, memberikan mutu pekerjaan yang berkualitas, berpenampilan rapi, memiliki standar kebersihan yang tinggi, tepat waktu dengan kehadiran kerja yang baik, mematuhi peraturan dan kondisi kerja perusahaan serta senantiasa bekerjasama dan bersikap baik terhadap tugas yang diemban.

Penilaian kinerja karyawan merupakan bagian yang penting bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, promosi, pemberian kompensasi dan pengambilan keputusan lainnya. Dengan melakukan penilaian kinerja juga pihak hotel dapat melakukan perencanaan terhadap pengelolaan pegawai. Seluruh pegawai harus bisa memahami konsep kinerja yang diterapkan dan memahami apa yang diharapkan manajer dari mereka. Kemudian, seluruh karyawan yang terkait dengan penilaian kinerja harus memahami aspek-aspek yang dijadikan sebagai penilaian kinerja. Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan pada hotel Bali Taman, penelitian mendapatkan hasil penilaian kinerja dari karyawan pada unit kerja yang berbeda-beda. Penilaian kinerja karyawan pada Hotel Bali Taman masih mendapatkan nilai yang rendah karena kinerja karyawan pada Hotel Bali Taman yang belum maksimal. Untuk lebih jelasnya, berikut akan di tampilkan pada tabel ketercapaian kerja pada Hotel Bali Taman di bulan Januari sampai Juni 2019 pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Penilaian kinerja karyawan Hotel Bali Taman

No	Nama Karyawan	Unit Kerja	Penilaian Kinerja yang di peroleh	Kategori Penilaian
1	Responden 1	Security Guard	41	Fair
2	Responden 2	Security Guard	54	Fair
3	Responden 3	Waiter	52	Fair
4	Responden 4	Waiter	56	Fair

5	Responden 5	Cook	50	Fair
6	Responden 6	Cook	52	Fair
7	Responden 7	Receptionist	49	Fair
8	Responden 8	Receptionist	53	Fair
9	Responden 9	Bel Driver	49	Fair
10	Responden 10	Gardener	58	Fair

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa penilaian kinerja karyawan pada bulan Januari sampai Juni tahun 2019 dari 43 karyawan yang bekerja pada Hotel Bali Taman masih perlu banyak yang harus mendapatkan perbaikan, dimana tingkat penilaian karyawan pada Hotel Bali Taman tersebut adalah 20 – 39 merupakan “*need improvement*”, 40 – 59 “*fair*”, 60 – 70 “*good*”, dan 71 – 80 “*excellent*”. Dari skala evaluasi tersebut *need improvement* merupakan prestasi kerja pada karyawan yang perlu untuk ditingkatkan dan banyak pekerjaan yang belum memenuhi standar, serta masih memerlukan pengawasan dan arahan terus menerus. *Fair* merupakan prestasi kerja cukup baik, biasanya memenuhi harapan namun hanya batas minimal, karyawan masih memerlukan pengembangan dalam jangka panjang serta memerlukan pengawasan. *Good* disini merupakan penampilan kerja pada karyawan sudah baik, memenuhi standar yang diharapkan namun masih tetap memerlukan pengawasan dan arahan secara terus menerus. Sedangkan *excellent* merupakan penampilan kerja pada karyawan yang cemerlang, memenuhi dan mengerjakan lebih dari apa yang harus dikerjakan dan hanya memerlukan bimbingan umum.

Dari 10 responden diatas, karyawan masih perlu untuk meningkatkan kinerjanya. Penilaian kinerja ini akan dapat memberikan manfaat bagi para karyawan dan atasan departemen SDM. Penilaian kinerja penting untuk dilakukan agar manajer atau atasan dapat menilai kinerja karyawan untuk mengetahui tindakan apa yang sudah dilakukan atau yang akan dilakukan selanjutnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lina (2016) memperlihatkan bahwa penilaian kinerja adalah penting dan berdampak terhadap kinerja karyawan. Dan pada penelitian yang dilakukan oleh Rani (2015) menunjukkan bahwa

karyawan yang diberikan penilaian kinerja oleh atasannya membuat kinerja karyawan tersebut semakin tinggi.

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian diatas dipandang perlu untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Penilaian Kinerja dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Bali Taman”**.

1.2 Identifikasi masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut.

1. Kinerja karyawan Hotel Bali Taman belum sesuai standar perusahaan
2. Hasil penilaian kerja karyawan Hotel Bali Taman belum mencapai standar.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, penelitian ini memfokuskan pada pengaruh penilaian kinerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Bali Taman.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana penilaian kinerja karyawan hotel Bali Taman?
2. Bagaimana pengaruh penilaian kinerja karyawan terhadap kinerja karyawan Hotel Bali Taman?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penilaian kinerja karyawan hotel Bali Taman.
2. Untuk mengetahui pengaruh penilaian kinerja karyawan terhadap kinerja karyawan Hotel Bali Taman.

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 memberi sumbangan bagi pemilik Hotel Bali Taman dalam menyusun penilaian kinerja dan dapat meningkatkan karyawan sehingga dapat terciptanya tujuan perusahaan yang baik.

