

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh sumber daya yang ada di dalamnya. Salah satu sumber daya yang berperan penting adalah sumber daya manusia (Ferinadewi dan Djati, 2004). Perusahaan dalam menjalankan usahanya harus menginvestasikan sebagian besar upayanya untuk pengelolaan sumber daya manusia sebesar 75%, peralatan dan teknologi sebesar 10% dan sistem perencanaan sebesar 15% (Amir, 2015). Sumber daya manusia merupakan semua potensi yang dimiliki oleh manusia yang dapat disumbangkan atau diberikan kepada masyarakat untuk menghasilkan barang atau jasa (Sedarmayanti, 2017). Oleh karena itu peranan sumber daya manusia dalam perusahaan sangatlah penting karena sebagai penggerak utama seluruh aktivitas perusahaan. Keberhasilan sebuah perusahaan dapat dilihat dari kinerja perusahaan dalam mencapai tujuan.

Tercapainya tujuan organisasi bergantung pada beberapa faktor, salah satunya adalah baik buruknya kinerja karyawan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu memperhatikan karyawan, mengarahkan, serta memotivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Jika karyawan memiliki kinerja yang baik, maka karyawan akan dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas yang dibebankan padanya, mengerti kaitan pekerjaannya dengan tugas orang lain, mengerti target perusahaan; serta mampu mengatasi kesulitan yang dihadapi dalam menjalankan tugasnya. Kinerja adalah *ouput* yang dihasilkan oleh karyawan. Kinerja merupakan hasil kerja

seseorang secara kualitas dan kuantitas berdasarkan kecakapan, pengalaman serta waktu (Riyadi, 2011). Selain itu dalam upaya meningkatkan kinerja, pengalaman kerja sangat diperlukan.

Pengalaman kerja merupakan suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk mengemban tanggung jawab dari pekerjaan sebelumnya (Marwansyah 2014). Berbekal pengalaman tersebut diharapkan tiap-tiap pegawai mempunyai kualitas sumber daya manusia yang tinggi dalam meningkatkan prestasi kerja (Rahmawati, 2016). Hal ini sejalan dengan yang dinyatakan Timothy (2008) bahwa pengalaman kerja didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai. Martoyo (2007) menyatakan bahwa pengalaman kerja didasarkan pada masa kerja atau jangka waktu pegawai dalam bekerja. Syukur (2001) dan Hariandja (2002) pengalaman kerja didasarkan pada jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan selama periode tertentu. Selain pengalaman kerja disiplin kerja pada dasarnya juga selalu diharapkan menjadi hal penting dalam organisasi, karena dengan kedisiplinan organisasi perusahaan dapat berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuan perusahaan tersebut.

Disiplin digunakan manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai, 2009). Dalam menegakkan disiplin kerja penting bagi suatu perusahaan sebab dengan disiplin kerja yang tinggi diharapkan peraturan dapat ditaati (Lubis, 2012). Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, digunakan terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan

pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok. Disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur (Henry Simamora 2004). Disiplin diartikan sebagai sikap rela dan sadar seseorang dalam mentaati semua peraturan baik tertulis maupun tidak (Hasibuan, 2009). Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Disiplin harus ditegakkan dalam suatu organisasi, karena tanpa dukungan disiplin kerja yang baik, maka sulit bagi perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya.

Dalam literatur SDM terdapat inkonsistensi hasil-hasil riset terdahulu. Beberapa penelitian terdahulu telah membahas bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja dan menunjukkan hasil yang berbeda, seperti penelitian oleh Tindow dkk (2014) yang menghasilkan bahwa disiplin memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil tersebut didukung oleh temuan penelitian Arsyad (2014) –yaitu disiplin berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Namun hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian oleh Arianto (2013) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa kedisiplinan merupakan suatu kesediaan seseorang dalam mentaati peraturan yang berlaku tanpa adanya suatu paksaan.

Dalam literatur disebutkan bahwa rendahnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh pengalaman kerja dan disiplin kerja (Lubis, 2012). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Dokko, Steffani, Wilk & Rothbard (2009) menyatakan bahwa pengalaman kerja sebelumnya memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja melalui

tugas, pengetahuan dan keterampilan. Namun menurut Kotur & Anbhazhagan (2014), bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara pengalaman kerja dalam hal kinerja, karena kinerja karyawan tergantung pada pengalaman kerja mereka, disisi lain Sa'diyah & Endratno (2013), menyatakan bahwa pengalaman kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan karyawan yang memiliki pengalaman kerja yang banyak pada posisi tertentu akan lebih menguasai pekerjaan sehingga akan bekerja dengan baik atau dengan kata lain kinerja mereka lebih baik.

Adi Assri Hotel Pemuteran sebagai salah satu perusahaan jasa perhotelan yang menggunakan sumber daya manusia sebagai tenaga kerja tentu saja harus memperhatikan hal pengalaman kerja yang dimiliki dan kedisiplinan bagi setiap karyawannya, karena kemajuan suatu hotel dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada para tamunya. Struktur organisasi Adi Assri Hotel terbagi menjadi delapan bagian, yaitu *A&G (Accounting and General)*, *HRD*, *Sales & Marketing*, *Accounting*, *Front Office*, *Food and Beverage (Product and Service)*, *Engineering*, dan *Housekeeping*. Dalam memilih suatu hotel sebagai tempat menginap, seorang tamu biasanya akan mempertimbangkan beberapa hal, seperti biaya, fasilitas yang ditawarkan serta kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel terhadap mereka. Bagian dalam sebuah hotel yang berperan penting memberikan pelayanan kepada para tamu ialah bagian *housekeeping*. Fungsi *housekeeping* sangat penting dalam kelancaran persiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar karena pendapatan hotel paling besar berasal dari penyewaan kamar. Bagian *housekeeping* memiliki seksi-seksi yang meliputi, *public area*, *order taker*, *room*, *laundry*, *linen and uniform*, dan *gardener*. Secara

umum, bagian *housekeeping* bertanggung jawab menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman dan aman, menyiapkan, menata dan memelihara seluruh area hotel, melaporkan dan monitoring serta memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu. Sedangkan *cleaning service* secara umum adalah memberikan pelayanan kebersihan, kerapian baik *indoor* maupun *outdoor* sehingga tercipta suasana yang nyaman.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara dengan staff bagian HRD Hotel terhadap karyawan di Adi Assri Hotel, Adi Assri Hotel tidak terlepas dari berbagai masalah khususnya pada bidang pengalaman, disiplin dan kinerja. diketahui bahwa karyawan *housekeeping* dapat menyelesaikan pekerjaan yang selama ini diberikan, tetapi diharapkan karyawan *housekeeping* lebih meningkatkan performa kerja agar dapat berkontribusi efektif untuk mencapai tujuan hotel dalam memberikan pelayanan berkualitas bintang lima. Rata-rata karyawan *housekeeping* sudah bekerja sejak hotel beroperasi dan sudah memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai tugas dan tanggung jawab yang diberikan, tetapi kurang memiliki kemauan untuk mengembangkan diri dan belajar mengenai kemampuan baru di luar jabatan yang dimiliki. Selain itu, setiap ada hambatan dalam pekerjaan, karyawan *housekeeping* belum berani mengambil inisiatif tindakan dan solusi tanpa bertanya kepada atasan. Padahal pihak hotel sudah memberikan kebebasan untuk mengambil solusi selama masih dalam batasan yang sesuai.

Disamping itu jenjang yang Pendidikan yang dimiliki karyawan rata-rata berada dalam jenjang SMA sehingga kesulitan dalam menyampaikan pendapat atau dalam mengambil keputusan. Selain itu kedisiplinian karyawan masih

tergolong kurang baik dilihat dari masih adanya karyawan terlambat masuk jam kerja dari waktu yang ditentukan yaitu pada jam 8 pagi, alasan keterlambatan karyawan tersebut diakibatkan oleh jarak yang di tempuh karyawan cukup jauh dari hotel dan ada pula karyawan yang sering meninggalkan hotel di tengah-tengah jam kerja tanpa alasan yang jelas, hal itu kurang menunjukkan sikap dan citra bersahabat kepada para tamu dan bahkan melanggar aturan yang ada. Hal tersebut dapat menurunkan jumlah tamu yang menginap dan akan berdampak pada pendapatan atau keuntungan yang diperoleh oleh pihak hotel. Selain itu kurangnya pengalaman yang dimiliki karyawan *cleaning service* yang tergolong baru, dalam hal ini *cleaning service* melakukan kelailaian dalam melakukan tugasnya untuk membersihkan kamar. Seperti halnya, kurang rapi dalam merapikan tempat tidur yang akan ditempati oleh tamu, serta dalam membersihkan kamar itu membutuhkan waktu yang lama dalam pengerjaannya dari waktu yang sudah ditargetkan. Selain itu diperoleh komentar tamu yang menginap di hotel tersebut, masih ditemukan beberapa *negative comment*, seperti *laundry* yang cukup lama selesai.

Dengan adanya permasalahan tersebut perlu adanya peningkatan disiplin kerja karyawan dengan menyarankan kepada karyawan agar bisa mengatur waktu untuk berangkat lebih awal dan pengalaman kerja dalam perusahaan perlu ditingkatkan salah satunya dengan melakukan *training* sehingga perusahaan memiliki tenaga kerja yang ahli dan terampil, maka karyawan akan dapat mempermudah memecahkan masalah yang timbul.

Berasarkan uraian di atas ada kesenjangan dalam literatur mengenai hubungan pengalaman kerja, disiplin kerja dan kinerja. Sementara itu, dalam

operasional bisnis praktis ditemukan fenomena terkait ketiga variabel tersebut pengalaman kerja, disiplin kerja dan kinerja kurang optimal pada Adi Assri Hotel. Inkonsistensi literatur dan fenomena empiris tersebut mendorong dilakukannya penelitian ini pada Adi Assri Hotel Pemuteran.

1.2 Identifikasi masalah

1. Masih ada beberapa *cleaning service* melakukan kelalaian dalam melakukan tugasnya untuk membersihkan kamar. Seperti halnya, kurang rapi dalam merapikan tempat tidur yang akan ditempati oleh tamu, serta dalam membersihkan kamar itu membutuhkan waktu yang lama dalam pengerjaannya dari waktu yang sudah ditargetkan.
2. Disiplin pada Adi Assri Hotel masih terbilang rendah seperti adanya beberapa karyawan terlambat karena jarak tempuh dari rumah ke tempat kerja cukup relatif jauh.
3. Sebagian karyawan memiliki pengalaman kerja yang kurang, yang dapat dilihat dari lama waktu karyawan bekerja yang masih tergolong baru
4. Masih ditemukan beberapa *negative comment* yang berkaitan dengan kinerja bagian *housekeeping*

1.3 Pembatasan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah tersebut, maka penelitian ini hanya berfokus pada variabel pengalaman kerja karyawan, disiplin karyawan dan kinerja karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Adi Assri Hotel Pemuteran?
2. Apakah disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Adi Assri Hotel Pemuteran?
3. Apakah pengalaman kerja dan disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Adi Assri Hotel Pemuteran ?

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang pengaruh sebagai berikut.

1. Pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Adi Assri Hotel Pemuteran.
2. Disiplin terhadap kinerja karyawan pada Adi Assri Hotel Pemuteran.
3. Pengalaman kerja dan disiplin secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Adi Assri Hotel Pemuteran.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih mendalam khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia mengenai pengalaman kerja dan disiplin kerja dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dengan tujuan meningkatkan kualitas sumber daya manusia bagi Adi Assri Hotel dalam upaya pencapaian kinerja yang optimal

