

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Salah satu pulau di Indonesia yang begitu terkenal akan pariwisatanya ialah Pulau Bali. Bali menjadi daerah tujuan wisata dari kalangan manapun bahkan, daya tarik wisata di Bali sudah terkenal hingga ke mancanegara. Hal ini karena Bali memiliki beragam tempat wisata yang juga terkenal lengkap, mulai dari pantai, danau, kawasan hutan, gunung, dan air terjun. Bahkan bukan hanya daya tarik wisata alamnya yang alami, namun juga daya tarik wisata buatan seperti desa wisata, kebun binatang, taman budaya dan masih banyak lainnya. Sebagai daerah tujuan wisata, tentu di Bali juga membutuhkan banyak fasilitas-fasilitas yang disediakan guna mendukung keberadaan para wisatawan yang datang ke Bali, fasilitas-fasilitas tersebut seperti penginapan (hotel, villa, guest house, dll) dan juga tempat makan seperti restaurant, dan masih banyak lainnya.

Saat ini di Bali sudah banyak terdapat tempat penginapan khususnya hotel yang tersebar hampir di seluruh daerah di Bali. Hal ini membuat persaingan pada industri perhotelan di Bali menjadi semakin ketat. Hotel-hotel tersebut bersaing untuk menjadi yang terbaik baik dalam segi pelayanan maupun suasana menginap yang ditawarkan. Dalam hal ini pihak hotel membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas guna dapat bersaing. Pihak hotel menjadi semakin selektif dalam memilih sumber daya manusia yang akan dipekerjakan di perusahaan. Perusahaan akan menuntut sumber daya manusia untuk terus-menerus dapat mengembangkan diri secara proaktif, mengembangkan dirinya ke hal-hal yang positif dan dapat berdampak baik bagi perusahaan. Sumber daya manusia saat ini dituntut

adaptif dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi, mampu menguasai teknologi dengan cepat, serta memiliki kepedulian dan peka terhadap berbagai perkembangan di lingkungan sekitar karena, sumber daya manusia yang ada dalam suatu perusahaan merupakan faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam menjalankan serta mewujudkan tujuan perusahaan tersebut.

Salah satu hotel yang saat ini sedang ikut bersaing di industri perhotelan yaitu Pelangi Bali Hotel. Hotel ini adalah hotel bintang empat yang didirikan oleh Bapak Budimulio Utomo dan Bapak Haroen Sujatmiko pada tanggal 24 Januari 2000 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 November 2001 dengan jumlah karyawan keseluruhan saat ini yaitu 125 orang. Pelangi Bali Hotel yang berlokasi di Jl. Dhyana Pura Seminyak, Kuta, Bali dibangun atas izin hotel No.556.2/12063/Bina Ek. yang dikeluarkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali. Pelangi Bali Hotel ini dibangun diatas tanah seluas 7870 m². Terdapat 89 kamar yang terdiri dari 78 kamar superior, 6 kamar *deluxe*, 4 kamar super *deluxe* dan 1 kamar *suite* disertai dengan fasilitas-fasilitas berupa Rama Restaurant, XO Lounge, *Pool Bar*, *Swimming Pool*, *Ramayana Room*, *Siloam Spa & Fitness Center* dan dilengkapi juga dengan *Shuttle Service*, *Hotel Information System*, *Taxi Counter* dan Internet. Pelangi Bali hotel berada di daerah Seminyak, seperti yang sudah kita ketahui daerah ini merupakan kawasan pariwisata yang sangat terkenal di Bali, tidak dipungkiri di sekitar hotel Pelangi juga terdapat banyak hotel yang menjadi pesaingnya. Melihat fenomena ini, pimpinan hotel berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya sebagai salah satu upaya agar Pelangi Bali Hotel mampu bertahan dan bersaing.

Untuk mewujudkan tujuan perusahaan agar mampu bertahan dan bersaing tentu perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Namun kenyataannya tersapat beberapa permasalahan yang terjadi di dalam hotel Pelangi Bali. Permasalahan yang terjadi di hotel ini yaitu mengenai karier karyawan, berdasarkan data karyawan yang diperoleh ditemukan bahwa rata-rata karyawan hotel Pelangi Bali merupakan lulusan SMA hal ini berdampak bagi karier karyawan tersebut. Penilaian terhadap karyawan oleh manajemen sumber daya manusia di hotel ini masih bersifat subjektif, dimana manajemen menilai layak atau tidaknya karyawan yang akan naik jabatan didominasi berdasarkan latar belakang pendidikan karyawan tersebut. Karyawan yang merupakan lulusan perguruan tinggi akan dengan mudah mendapatkan peluang promosi, hal tersebut terkesan kurang adil mengingat kenyataannya banyak karyawan di hotel ini yang didominasi lulusan SMA, karyawan ini mengalami kesulitan naik jabatan karena pihak manajemen sumber daya manusia akan memberikan jabatan yang tinggi hanya kepada karyawan yang merupakan lulusan perguruan tinggi.

Selain itu, untuk mengisi suatu jabatan penting di hotel ini karyawan juga dinilai berdasarkan masa kerjanya, karyawan dengan masa kerja yang lebih lama di perusahaan, mendapat kesempatan lebih besar untuk mengisi jabatan yang kosong. Hal ini karena karyawan dengan masa kerja yang lebih lama dianggap lebih mengetahui dan memahani dengan baik masalah yang terjadi di dalam perusahaan dan dapat dengan tanggap menyelesaikan masalah tersebut. Selain itu, promosi jabatan di hotel ini juga menjadi hal yang perlu diperhatikan, ketika ada suatu jabatan yang kosong, pihak pimpinan perusahaan akan mengumumkan kepada seluruh karyawannya dan memberikan kesempatan pada karyawannya yang ingin

mengambil kesempatan tersebut. Namun di balik itu, pimpinan sebenarnya sudah memiliki kandidat kuat yang akan mengisi jabatan kosong tersebut bahkan jauh sebelum diumumkannya pengumuman jabatan kosong tersebut.

Hal-hal seperti diatas menjadi penghambat bagi karyawan yang akan mengembangkan kariernya, karyawan yang memiliki kinerja yang baik, namun bukan lulusan perguruan tinggi hanya sedikit memiliki peluang dapat mengisi jabatan penting di hotel ini. Dan juga senior dalam hotel ini memiliki peluang lebih besar untuk naik jabatan dari juniornya, padahal belum tentu senior tersebut memiliki kinerja yang baik.

Pengembangan karier dalam suatu perusahaan menjadi hal penting guna meningkatkan prestasi kerja karyawan. Hal ini sesuai dengan definisi menurut Martoyo, 2007 (dalam Wahyuni, 2014) bahwa pengembangan karier ialah suatu kondisi yang menunjukkan adanya peningkatan status seseorang pada suatu organisasi dalam jalur karier yang telah ditetapkan dalam organisasi yang bersangkutan. Sesuai juga dengan penelitian yang dilakukan Husnia (2014) bahwa pengembangan karier bagi karyawan menjadi salah satu hal untuk dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Pengembangan karier bermaksud meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sehingga prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil maksimal. Selain penelitian yang dilakukan Husnia, penelitian lain yang serupa juga dilakukan oleh Wahyuni (2014) tentang pengaruh pengembangan karier terhadap prestasi kerja karyawan, hasil penelitiannya memperlihatkan bahwa secara simultan dan parsial variabel pengembangan karier mempengaruhi prestasi kerja karyawan secara signifikan. Prestasi kerja karyawan dipengaruhi oleh pengembangan karier ini juga didukung

hasil penelitian Heikal (2016), dan Ermiami (2018) masing-masing dari penelitian mereka juga memperlihatkan bahwa pengembangan karier berpengaruh signifikan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Selain pengembangan karier, permasalahan yang terjadi pada hotel Pelangi Bali adalah pelatihan. Berdasarkan data yang diperoleh, pada hotel ini tidak terdapat pelatihan yang bersifat tetap dan diadakan secara rutin bahkan, bagi karyawan baru di hotel ini mereka tidak diberikan pelatihan khusus mengenai pekerjaan yang akan dijalankan, mereka hanya diberikan berupa *briefing* awal sebelum menjalankan pekerjaannya.

Pelatihan-pelatihan yang pernah diadakan hotel ini yaitu yang pertama, pelatihan *guest satisfaction*, pelatihan ini hanya dilakukan sekali yaitu pada tahun 2013, pelatihan ini melibatkan seluruh karyawan hotel Pelangi Bali. Dalam pelatihan ini peserta diberikan materi berupa bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada tamu, cara menanggapi komplain dari tamu dan cara menyelesaikannya dengan baik dan tenang. Karena pelatihan ini hanya dilakukan sekali, karyawan baru yang masuk sekitar tahun 2015 tentu tidak dapat mengikuti pelatihan tersebut. Padahal jika dilakukan secara rutin, pelatihan ini dapat berdampak baik bagi seluruh karyawan, apalagi dengan materi yang sangat penting mengenai bagaimana memberikan pelayanan yang baik. Pelatihan ini akan berdampak baik pula bagi karyawan baru, yang bahkan tidak mendapat pelatihan khusus awal sebelum menjalankan pekerjaannya. Pelatihan selanjutnya yaitu *english lesson*, pelatihan ini yaitu memberikan materi bagaimana menggunakan bahasa inggris dasar yang baik dan benar, hal ini karena melihat kenyataan bahwa banyak karyawan yang lulusan SMA dan kurang menguasai bahasa inggris.

Sayangnya, pelatihan ini juga hanya dilakukan sekali. Pelatihan terakhir yang diadakan hotel ini yaitu *Personality and Artwork Training* diikuti oleh seluruh karyawan hotel, pelatihan ini memberikan materi mengenai bagaimana menjadi karyawan yang kreatif dalam bekerja dan dapat menjalankan pekerjaan dengan baik.

Pelatihan-pelatihan diatas dilakukan hanya sekali, tidak secara rutin. Padahal jika diteruskan, pelatihan-pelatihan ini akan sangat berdampak baik bagi produktivitas karyawan, dengan adanya pelatihan maka karyawan dalam menjalankan pekerjaannya menjadi lebih baik dan dilakukan secara maksimal, terlebih bagi karyawan yang baru masuk. Hal ini sesuai dengan definisi pelatihan menurut Ivancevich (dalam Ruky, 2003) dari jurnal Candra Megita, 2014 pelatihan sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan pada pekerjaan kini atau yang akan segera dijabat. Sejalan dengan penelitian Choyimah (2005) yaitu memberikan pelatihan kepada karyawan di perusahaan juga salah satu cara untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan dapat berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Putra (2013) juga menemukan pelatihan berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial serta pelatihan merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap prestasi kerja karyawan. Hasil ini juga didukung penelitian Rizal (2016) dan Redianto (2014) mengenai pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan, didapatkan hasil bahwa prestasi kerja karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh pelatihan.

Menurut Hasibuan, 2013 (dalam Heikal, 2016) prestasi kerja sangat penting untuk mengetahui kelebihan maupun kekurangan yang dimiliki karyawan. Dengan

demikian, memungkinkan untuk diberikan promosi bagi karyawan dengan prestasi kerja tinggi. Sebaliknya, karyawan dengan prestasi kerja rendah dapat dipindahkan ke jabatan yang sesuai dengan kecakapannya ataupun diberikan pendidikan dan latihan untuk mengembangkan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Maya Syafriana (2018) mengenai faktor-faktor yang memengaruhi prestasi kerja karyawan menyebutkan bahwa variabel disiplin kerja dan lingkungan kerja yang dominan memengaruhi prestasi kerja karyawan, sedangkan penelitian Kurniawan (2018) menemukan penempatan kerja, lingkungan kerja dan kompensasi merupakan hal yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Namun peneliti lain yang dilakukan oleh Salama (2017) yang berjudul pengaruh pelatihan, motivasi kerja dan pengembangan karier terhadap prestasi kerja karyawan menyatakan bahwa pengembangan karier dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Riset lain yang mendukung dilakukan Wahyuni (2014) mengenai pengembangan karier yang berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dan penelitian oleh Rizal (2016) yang menyatakan hal serupa.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh para ahli yang menyatakan bahwa pengembangan karier dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja karyawan serta, latar belakang masalah diatas yang terjadi di lokasi penelitian maka penulis tertarik membuat penelitian bertajuk **“Pengaruh Pengembangan Karier dan Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Hotel Pelangi Bali Seminyak”**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Mengenai peluang karier karyawan yang ingin naik jabatan masih terbilang kurang, karena penilaian yang dilakukan manajemen sumber daya manusia terhadap karyawannya di hotel ini masih bersifat subjektif, maksudnya yaitu manajemen sumber daya manusia menilai karyawannya dominan berdasarkan latar belakang pendidikan karyawan tersebut, pihak manajemen yakin jika karyawan yang memiliki pendidikan tinggi maka kinerjanya juga pasti akan baik. Hal tersebut menjadi penghambat bagi karyawan yang akan mengembangkan kariernya, karyawan yang memiliki kinerja yang baik, namun bukan lulusan perguruan tinggi hanya sedikit memiliki peluang dapat mengisi jabatan penting di hotel ini.
2. Pelatihan di hotel Pelangi masih terbilang kurang karena tidak adanya pelatihan yang dilakukan secara rutin dan terus menerus. Pelatihan-pelatihan yang pernah diadakan di hotel ini dilakukan hanya sekali, tidak secara rutin. Padahal jika diteruskan, pelatihan-pelatihan ini akan sangat berdampak baik bagi produktivitas karyawan, dengan adanya pelatihan maka karyawan dalam menjalankan pekerjaannya akan lebih baik dan maksimal karena terbiasa melakukannya dengan baik selama pelatihan, terlebih bagi karyawan yang baru masuk bekerja.
3. Karyawan hotel Pelangi Bali belum banyak yang memiliki prestasi di bidang perhotelan.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada bagaimana pengaruh dari pengembangan karier dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan Pelangi Bali Hotel Seminyak.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan paparan latar belakang penelitian, penulis dapat merumuskan masalah penelitian, yakni:

1. Bagaimana pengaruh pengembangan karier terhadap prestasi kerja karyawan Pelangi Bali Hotel Seminyak?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan Pelangi Bali Hotel Seminyak?
3. Bagaimana pengaruh pengembangan karier dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan Pelangi Bali Hotel Seminyak?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan karier dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan Pelangi Bali Hotel Seminyak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan karier terhadap prestasi kerja karyawan Pelangi Bali Hotel Seminyak.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan Pelangi Bali Hotel Seminyak.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memperdalam dan memperluas pengetahuan dalam mengembangkan ilmu khususnya pada bagian manajemen sumber daya manusia

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi atau sumbangan pemikiran bagi Pelangi Bali Hotel Seminyak serta dapat dijadikan masukan untuk bahan pertimbangan dalam memperbaiki pengembangan karier dan lebih meningkatkan adanya pelatihan guna meningkatkan prestasi kerja karyawan.

