

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini kepariwisataan sangat besar peranannya dalam menambah pemasukan devisa negara dan juga memperluas kesempatan kerja serta pemerataan pendapatan. Hampir setiap tahunnya arus wisatawan menunjukkan peningkatan dan mempunyai peluang yang cerah pada masa yang akan datang. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2018, industri pariwisata Indonesia mampu menyumbang sekitar US\$ 10 miliar devisa negara. Posisi tersebut menjadi nomor empat setelah minyak, batu bara dan kelapa sawit.

Semua orang menyadari akan potensi pariwisata Indonesia yang kaya dan beragam. Potensi area wisata tidak disebut destinasi kalau tidak ada 3A, yaitu *Attractive*, *Amenities* atau fasilitas, dan *Accessibilities*. Dunia industri pada bidang jasa merupakan salah satu fasilitas hal yang tidak dapat di pisahkan dari pariwisata yang ada di Indonesia.

Perkembangan dunia industri dalam bidang jasa di era globalisasi ini terus meningkat, hal tersebut menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin ketat, sehingga menuntut perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada pada perusahaannya. Dan hotel merupakan salah satu industri yang bergerak dalam bidang jasa yang menyediakan jasa akomodasi/penginapan.

Industri perhotelan dewasa ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, dengan adanya perkembangan tersebut tentunya berdampak pada persaingan.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut adalah memaksimalkan kinerja sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan agar mampu memberikan pelayanan prima kepada para wisatawan.

Sumber daya manusia yang berkualitas didalam perusahaan merupakan salah satu aspek penting yang dapat mendorong perusahaan untuk maju dan terus berkembang ditengah persaingan yang semakin ketat. Sumber daya manusia yang unggul maupun profesional yang memiliki kompetensi dalam bidangnya sangatlah dibutuhkan untuk menunjang keberlangsungan tujuan maupun sasaran yang ditetapkan oleh sebuah organisasi. Menurut UU No. 13 tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang di tetapkan.

DKI Jakarta merupakan ibu kota Negara yang mana merupakan pusat pemerintahan dan juga menjadi pusat bisnis, sehingga DKI Jakarta menjadi tujuan utama bagi para orang – orang yang melakukan bisnis dari berbagai daerah di Indonesia dan bahkan dari berbagai negara dunia. Bahkan DKI Jakarta juga memiliki berbagai tempat bersejarah dan destinasi wisata yang layak untuk di kunjungi oleh para wisatawan baik dalam negri maupun luar negri. Tentunya setiap wisatawan maupun para pebisnis yang melakukan kegiatan perjalanan wisata maupun kegiatan bisnisnya membutuhkan tempat menginap untuk beristirahat.

Fave Hotel Pasar Baru Jakarta adalah hotel dengan klasifikasi bintang tiga yang merupakan salah satu brand dari group Archipelago International yang

berlokasi di Jl. Samanhudi No. 26 Jakarta Pusat. Fave Hotel Pasar Baru Jakarta memiliki konsep hotel budget bisnis yang moderen kontemporer, memiliki tipe kamar *standard* dan *suite room*, restoran, serta ruang pertemuan untuk memenuhi kebutuhan para tamu.

Untuk dapat bertahan dan bersaing dengan usaha yang sejenis, pihak manajemen Fave Hotel Pasar Baru Jakarta melakukan berbagai cara agar jumlah pelanggan semakin meningkat. Baik itu fasilitas, kenyamanan, dan pelayanan yang di berikan oleh para karyawan. Hal yang paling terpenting dalam dunia jasa seperti hotel adalah memberikan pelayanan yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut pihak manajemen Fave Hotel Pasar Baru Jakarta sangat memperhatikan kualitas karyawan (SDM) yang ada,

Berikut di sajikan data karyawan Favehotel Pasar Baru Jakarta

Tabel 1.1

Data Karyawan Fave Hotel Pasar Baru Jakarta

No	Bagian	Karyawan yang Di butuhkan		Karyawan yang di Tempatkan	
		Jumlah Orang	Persyaratan	Jumlah Orang	Pendidikan
1.	Executive Office	2	Pria /Wanita, S1 Ekonomi, Management, Marketing, Akunting	2	D3 Sekretaris, SMA
2.	Human Resources	1	Pria/Wanita, S1 / D3 Pariwisata & Hotel, Psychology, Hukum, Ekonomi	1	SMA

3	Akunting	4	Pria/Wanita, Diploma Akunting	3	D3 Keuangan, SMA
4	Sales & Marketing	4	Pria/Wanita, Sarjana / Diploma Marketing	4	D3 Business Administrasi, SMA
5	Housekeeping	8	Pria/Wanita, Diploma Pariwisata & Hotel	7	SMA, SMK
6	Front Office	8	Pria/Wanita, Diploma Pariwisata & Hotel	7	SMP, SMA, SMK
7	Engineering	7	Pria, Diploma (Mekanik, Engineering, Elektronik,	7	SMP, SMA, SMK

Sumber : Favehotel Pasar Baru Jakarta

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa jabatan karyawan berdasarkan latar belakang pendidikan banyak yang tidak sesuai dengan syarat yang diberlakukan oleh manajemen Fave Hotel Pasar Baru Jakarta.

Fave Hotel Pasar Baru Jakarta juga menetapkan peraturan dan standar kerja yang berlaku bagi semua karyawan, yang menjadi kewajiban karyawan untuk mematuhi dan mentaatinya. Adapun permasalahan yang dihadapi oleh pihak hotel adalah tidak dapat tercapainya standar kinerja yang di tetapkan oleh Fave Hotel Pasar Baru Jakarta.

Dalam penelitian Setiawan dan Kartika (2014:1477) diketahui bahwa karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi ditandai dengan beberapa hal, antara lain: karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan tepat dan cepat, karyawan bersedia mematuhi peraturan yang berlaku di perusahaan, karyawan sanggup bekerja dalam waktu yang sudah ditentukan, karyawan dapat bekerjasama dengan

karyawan lain dalam menyelesaikan pekerjaan atau suatu tugas yang ditentukan oleh perusahaan.

Namun pada kenyataannya, kinerja pegawai pada Fave Hotel Pasar Baru masih rendah. Berikut Berikut rekapitulasi dari kinerja karyawan Fave Hotel Pasar Baru Jakarta dapat di lihat di tabel 1.2

Tabel 1.2
Rekapitulasi Penilaian Kineja Karyawan
Periode 2019

No	Komponen	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
	Kuantitas hasil kerja			V		
	Kualitas Kerja			V		
	Kerja Sama				V	
	Inisiatif				V	

Sumber : Fave Hotel Pasar Baru Jakarta

Keterangan skor :

1 = Tidak baik

2 = Kurang baik

3 = Cukup baik

4 = Baik

5 = Sangat baik

Dari penilaian kerja yang di peroleh pada September 2019 tersebut, terlihat komponen keterampilan kerja yang masih rendah dan berdampak pula pada rendahnya kuantitas kerja. Hal ini di indikasikan bahwa keterampilan kerja sangat

berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara keseluruhan. Di sisi lain target pencapaian kerja yang diharapkan oleh manajemen Fave Hotel Pasar Baru Jakarta Pusat adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3
Target Kinerja Karyawan
Periode 2019

No	Komponen	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
	Kuantitas hasil kerja				V	
	Kualitas Kerja				V	
	Kerja Sama				V	
	Inisiatif				V	

Sumber : Fave Hotel Pasar Baru Jakarta

Keterangan skor :

1 = Tidak baik

2 = Kurang baik

3 = Cukup baik

4 = Baik

5 = Sangat baik

Permasalahan tersebut terjadi diduga disebabkan oleh kompetensi yang dimiliki karyawan tidak sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan oleh Fave Hotel Pasar Baru Jakarta. Wibowo (2012: 104) yang menyatakan kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan padanya dengan baik.

Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan pegawai di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jaw, keterampilan ab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik (Wibowo, 2009).

Dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul : **Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan pada Fave Hotel Pasar Baru Jakarta**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian terdapat masalah yang dapat di identifikasi, sebagai berikut :

1. Kinerja karyawan di nilai rendah atau belum optimal
2. Kinerja karyawan masih berada pada kondisi di bawah target perusahaan
3. Rendah nya kinerja karyawan diduga disebabkan kompetensi karyawan yang belum optimal

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi karyawan pada Fave Hotel Pasar Baru Jakarta Pusat ?

2. Bagaimana kinerja karyawan pada Fave Hotel Pasar Baru Jakarta Pusat?
3. Seberapa besar pengaruh kompetensi terhadap kinerja pada Fave Hotel Pasar Baru Jakarta Pusat?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kompetensi karyawan pada Fave Hotel Pasar Baru Jakarta
- b. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada Fave Hotel Pasar Baru Jakarta
- c. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Fave hotel Pasar Baru Jakarta

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Fave Hotel Pasar Baru Jakarta
Sebagai bahan masukan dan referensi tambahan untuk kemajuan perusahaan dan memperoleh tambahan informasi dalam hal kompetensi SDM
2. Bagi Peneliti
Menambah pengetahuan teori dan konsep serta wawasan Manajemen Sumber Daya Manusia pada umumnya dan kompetensi SDM pada khususnya
3. Bagi Pihak Lain
Berguna untuk menjadi acuan penelitian – penelitian terdahulu
4. Bagi Universitas Winaya Mukti Bandung

Semoga dapat menambah pengetahuan sebagai bahan masukan bagi penelitian selanjutnya

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Fave Hotel Pasar Baru Jakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam proses rekrutmen karyawan Fave Hotel Pasar Baru Jakarta.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat semakin memperluas wawasan dan pemahaman serta kemampuan menganalisis masalah-masalah aktual yang berhubungan dengan dengan proses rekrutmen terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan mampu memberikan manfaat untuk menjadi acuan tambahan dalam ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

4. Bagi Universitas Winaya Mukti Bandung

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam mengembangkan proses rekrutmen terhadap kinerja karyawan sebagai bagian dari keilmuan di bidang manajemen sumberdaya manusia.