

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan dan kegagalan dunia industri atau perhotelan dalam melakukan tugas, tanggung jawab dan pelayanannya sangat berpengaruh terhadap organisasi di dunia industri tersebut, dengan kata lain sumber daya manusia memiliki peran yang sangat strategis sebagai penentu berhasil dan tidaknya pencapaian kinerja dalam suatu organisasi. Apapun tugas, tanggung jawab, pelayanan serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan visi dan misinya dalam semua kegiatan organisasinya, Kasenda (2013). Kinerja merupakan tantangan manajemen yang paling utama maka dari itu kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan, disiplin kerja, dan kompetensi kerja untuk mendorong karyawan untuk mempunyai hasil pekerjaan yang baik serta memberikan jumlah pekerjaan yang standar sesuai dengan *corporate governance* dan berkualitas di dalam dunia industri ataupun perhotelan tersebut. Menurut Setiawan dan Waridin (2006) kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi. Adapun beberapa hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang berkualitas dan efektif salah satunya yaitu kepemimpinan yang tunjukan oleh atasan terhadap bawahanya.

Kepemimpinan merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan dimana pemimpin menjalankan fungsi manajerial, sehingga proses manajemen akan berjalan dengan baik dan dapat membuat karyawan akan bergairah dalam melakukan tugasnya, Hasibun, (2012). Penelitian yang dilakukan Davis dan Ariwibowo (2011) menyatakan bahwa sifat umum pemimpin dalam mempengaruhi keberhasilan, dan efektifitas dalam kepemimpinannya, meliputi kecerdasan, kedewasaan dan keluasan hubungan social, motivasi diri dan dorongan prestasi, terakhir sikap dan hubungan kemanusiaan. Kemudian hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu disiplin kerja. Menurut Hasibun (2002) Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya kinerja, oleh Karena itu setiap atasan selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin kerja yang baik. Kedisiplinan dalam bekerja tidak hanya sekedar mematuhi peraturan yang telah di tentukan oleh perusahaan ataupun hotel itu sendiri namun kedisiplinan adalah cara bagaimana karyawan menunjukkan sikap yang baik dan selalu memperhatikan *product knowledge* yang harus dilaksanakan di dunia industri sebagai ciri khas yang dimiliki hotel tersebut atau kantor dimana kita bekerja, hal ini juga dapat meningkatkan kemampuan karyawan agar lebih berkompeten dalam bidangnya dengan cara melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan diri agar tujuan perusahaan tercapai.

Karyawan yang berprestasi ataupun kemampuan yang ahli dalam suatu bidang akan menghasilkan kinerja yang baik salah satu contohnya seseorang yang bekerja didalam dunia industri atau perhotelan bintang 4 harus bisa berbahasa inggris dan berkomunikasi yang baik serta memberikan pelayanan yang berkualitas.

Penelitian ini mengambil studi pada Hotel Patra Jasa yang sekarang menjadi **Patra Semarang Hotel & Convention** cabang kota Semarang merupakan National Chains Hotel yang dibangun atas modal PT Pertamina pada tahun 1972. Baik atau tidaknya sebuah hotel dalam mengaplikasikan tugas, tanggung jawab dan pelayanannya sangat ditentukan sejauh mana organisasi tersebut didukung oleh Sumber Daya Manusia secara interaktif. Patra Semarang Hotel & Convention cabang kota Semarang menunjukkan bahwa kurangnya keterbukaan atau kurang keterlibatan antar atasan dengan bawahan begitu juga bawahan dengan atasan dalam menjalankan kinerjanya karyawan yang ada di hotel ini juga belum sepenuhnya memiliki disiplin kerja yang baik, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat absensi karyawan dan jam masuk kerja kembali setelah isitirahat. Demikian juga dengan kompetensi yang dimiliki karyawan yang seharusnya dapat ditingkatkan lagi melalui pelatihan, Pendidikan, dan pengembangan diri. Hal ini mengakibatkan kinerja karyawan menurun yang disebabkan oleh ketidak disiplin para karyawan yang belum terdapat peraturan untuk dipatuhi dan dilaksanakan dan pekerjaan yang sesuai yang dilakukan. Dapat dilihat kondisi pencapaian kinerja yang disajikan dalam bentuk tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1

Sasaran Pencapaian Kinerja Patra Semarang Hotel & Convention

Kota Semarang periode Tahun 2018

No	Sasaran Kinerja	Indikator kerja	Target 2018	Realisasi 2018
1	Menyusun Rencana kerja diberbagai department hotel patra semarang hotel & convention	Terlaksananya penyusunan kerja	100%	70%
2	Mengatur Pelaksanaan jam operasional hotel beserta jam kerja seluruh karyawan	Terlaksananya Peraturan yang dilakukan	100%	70%
3	Evaluasi kinerja sesuai dengan visi misi yang sudah ditetapkan di patra semarang hotel & convention	Terlaksananya evaluasi kerja	100%	60%
4	Mengelola database dan prosedur kinerja yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di patra semarang hotel & convention	Terlaksananya mengelola database dan prosedur kerja	100%	60%
5	Penerapan peraturan hotel tentang ” <i>Corporate Governance</i> ”	Terlaksananya peraturan <i>corporate governance</i>	100%	50%
6	Memberikan pelatihan karyawan agar selalu memperhatikan tentang “ <i>Product Knowledge</i> ”	Terlaksananya pelatihan <i>Product Knowledge</i>	100%	50%

Sumber:HDRPatra Semarang Hotel & Convention Kota Semarang diolah (2019)

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa Sasaran Pencapaian kinerja karyawan Patra Semarang Hotel & Convention Kota Semarang di tahun 2018 belum maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan presentase pada tabel diatas indikator terlaksana penyusunan kerja dan peraturan yang harus dilakukan, hanya

terrealisasi 70% dan sisanya 30% dari target 100%, kemudian indikator terlaksananya evaluasi kinerja dan mengelola database hanya terealisasi 60% sisanya 40% dari target 100%, indikator yang terakhir yaitu terlaksananya penerapan *Corporate Governance* dan terlaksananya pelatihan *Product Knowledge* terealisasi 50% sisanya 50% setengah dari target yang ditentukan di Patra Semarang Hotel & *Convention* Kota Semarang. Dapat disimpulkan bahwa data pada tahun 2018 dari hasil tabel Sasaran Pencapaian Kinerja Karyawan, belum sepenuhnya 100% teralisasi hanya beberapa indikator yang mendekati yaitu penyusunan kerja dan peraturan kerja terealisasi 70% sejalan dengan target yang telah direncanakan sebelumnya yaitu 100%. Adapun untuk melihat tingkat kedisiplin kinerja karyawan, selain tabel pencapaian sasaran kinerja, berikut adalah tabel tingkat absensi efektifitas karyawan pada tahun 2018:

Tabel 1.2

Tabel tingkat Absensi efektifitas karyawan Patra Semarang Hotel & Convention Cabang Kota Semarang

Bulan	Hadir		Pulang		Jam Istirahat	
	Tepat Waktu (%)	Terlambat (%)	Awal (%)	Tepat waktu (%)	Tepat waktu (%)	Terlambat (%)
Januari	75%	25%	28%	72%	65%	35%
Februari	60%	40%	21%	79%	70%	30%
Maret	80%	20%	25%	75%	80%	20%
April	75%	25%	25%	75%	80%	20%
Mei	75%	25%	25%	75%	75%	25%
Juni	70%	30%	30%	70%	75%	25%
Juli	80%	20%	25%	75%	75%	25%
Agustus	80%	20%	20%	80%	80%	20%
September	70%	30%	28%	72%	80%	20%
Oktober	80%	20%	21%	79%	68%	32%
November	85%	15%	20%	80%	80%	20%
Desember	76%	24%	25%	75%	75%	25%

Sumber:HDRPatra Semarang Hotel & Convention Kota Semarang diolah (2019)

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa kondisi kinerja karyawan Patra Semarang Hotel & Convention Cabang Kota Semarang belum maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat efektifitas jam kerja yang tidak belum sepenuhnya sesuai dengan peraturan yang diberlakukan, dalam hal ini karyawan melaksanakan tugasnya belum terlaksana secara optimal Oleh karena itu perlu diteliti faktor-faktor penyebabnya, sehingga pencapaian hasil kerja memenuhi target yang diharapkan.

Selain permasalahan tersebut diatas, terdapat juga beberapa penelitian yang menunjukkan *Research gap* mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Pendapat Yohanis Salutondok (2015) menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Christilia O.Pasuma (2013) bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian yang dilakukan Alfian Amidhan Akbar (2015) disiplin kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan menurut Rozi Fadillah Sulastini, Noor Hidayati (2017) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Menurut Listyo (2010), bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan. Sedangkan menurut Linawati dan Suhaji (2012), bahwa Kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang dari fenomena dan *Research gap* tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian yang menggunakan judul. “Pengaruh Kepemimpinan, disiplin kerja, dan kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan studi pada Patra Semarang Hotel & *Convention* Kota Semarang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Patra Semarang Hotel & *Convention* Kota Semarang?
2. Bagaimana pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan pada Patra Semarang Hotel & *Convention* Kota Semarang?
3. Bagaimana pengaruh Kompetensi Kerja terhadap kinerja karyawan pada Patra Semarang Hotel & *Convention* Kota Semarang?

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk membatasi penelitian ini maka diperlukan batasan masalah yang meliputi:

1. Penelitian ini dalam ilmu manajemen khususnya dibidang sumber daya manusia.
2. Penelitian ini secara khusus menjelaskan mengenai Kepemimpinan, Disiplin kerja dan Kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Patra Semarang Hotel & *Convention* Kota Semarang
3. Penelitian yang dilakukan di Semarang periode waktu penelitian dimulai dari awal bulan September sampai akhir bulan Desember.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa pengaruh Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Patra Semarang Hotel & *Convention* Kota Semarang
2. Untuk menganalisa pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan pada pada Patra Semarang Hotel & *Convention* Kota Semarang
3. Untuk menganalisa pengaruh Kompetensi Kerja terhadap kinerja karyawan pada pada Patra Semarang Hotel & *Convention* Kota Semarang

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh didalam penelitian ini antara lain:

1. Manfaat teoritis

Mengembangkan teori-teori ilmu pengetahuan ekonomi dan masalah sumber daya manusia khususnya Kepemimpinan, Disiplin kerja, Kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan pada Patra Semarang Hotel & *Convention* Kota Semarang

2. Manfaat Praktis

Secara Praktis penelitian ini dapat memeberikan masukan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut tentang Kepemimpinan, Disiplin kerja, dan Kompetensi kerja pada Patra Semarang Hotel & *Convention* Kota Semarang.