

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel tergolong kedalam industri yang padat modal serta padat karya, untuk mengembangkan dan mengelola sebuah hotel diperlukan modal usaha yang besar dan jumlah karyawan yang tidak sedikit. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan merupakan kunci keberhasilan dan keberlangsungan hotel di masa yang akan datang, karena karyawan merupakan faktor penggerak dan mempunyai peranan yang vital bagi hotel. Begitupun kepuasan tamu sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Sekarang ini, perkembangan bisnis hotel semakin pesat, mengingat kebutuhan masyarakat akan hotel yang berada di pusat atau daerah bisnis dan menyediakan fasilitas yang mereka butuhkan semakin tinggi. Kota Palembang sebagai ibukota provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu yang cukup diminati wisatawan. Besarnya minat wisatawan berkunjung ke Kota Palembang memicu meningkatkan peluang dalam jenis berbisnis baik objek wisatanya itu sendiri maupun usaha-usaha lain yang berhubungan dengan aktivitas wisata seperti akomodasi hotel, transportasi, kuliner dan lain sebagainya. Industri jasa perhotelan di Kota Palembang cenderung fluktuatif, karena tinggi rendahnya Tingkat Penghunian Kamar (TPK) sangat dipengaruhi oleh eksternal maupun internal. Faktor eksternal mencakup faktor sosial, ekonomi dan kebijakan pemerintah. Sedangkan faktor internal seperti fasilitas, sarana dan prasarana yang

dimiliki oleh hotel serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Persaingan bisnis perhotelan di Kota Palembang cukup ketat. Hal itu ditunjukkan dengan pertumbuhan bisnis hotel dari tahun ke tahun yang bertambah jumlahnya baik hotel berbintang maupun non berbintang. Berikut data pertumbuhan hotel di Kota Palembang tahun 2015-2016.

Tabel 1.1
Hotel Berbintang Maupun Non Berbintang Kota Palembang
Tahun 2015-2016

Tahun	Hotel Berbintang	Hotel Non Berbintang
Tahun 2015	33	59
Tahun 2016	45	64

Sumber: Dinas Pariwisata Palembang, 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa pertumbuhan hotel di Kota Palembang sangat pesat. Pada tahun 2015 hingga 2016 jumlah hotel baik hotel berbintang maupun non berbintang terus bertambah. Hal itu menyebabkan hotel-hotel di Kota Palembang harus dapat mengembangkan penawaran-penawaran dalam berbagai aspek agar dapat meningkatkan kunjungan hotel dan memberikan kepuasan yang optimal bagi konsumen.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Palembang tahun 2016, jumlah kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara pada tahun 2013 sebanyak 1.667.117 jiwa, dan pada tahun 2015 jumlah wisatawan mengalami peningkatan menjadi 1.732.303 jiwa. Data tersebut menunjukkan peluang yang cukup baik bagi dunia pariwisata dan perhotelan di Sumatera Selatan. Menurut ketua Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Sumatera Selatan, minat investor untuk membangun hotel di ibu kota Provinsi Sumatera Selatan yang akan menjadi tuan rumah Asian Games 2018 ini cukup tinggi, terbukti hingga kini

permintaan rekomendasi untuk mendirikan hotel kepada PHRI daerah ini terus mengalir. Tingginya minat investor membangun hotel terutama di ibu kota provinsi Sumatera Selatan ini, karena tingkat hunian hotel dalam kondisi normal rata-rata 75%, dan pada kondisi tertentu selalu penuh atau menolak tamu yang akan menginap.

Semakin berkembang pesat dunia bisnis secara tidak langsung menuntut setiap perusahaan untuk dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki diantara lain modal, mesin, bahan baku, sumber daya manusia, dan masih banyak lainnya. Dari sekian banyak sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan, sumber daya manusia merupakan sumber daya yang sangat penting, terutama perusahaan yang sedang terjalin dalam kerja sama merger pasti terdapat banyak sumber daya manusia yang terlibat demi tercapainya tujuan perusahaan sehingga dibutuhkan kerjasama dan komunikasi yang baik di semua bidang baik perseorangan maupun antar department dalam perusahaan.

Salah satu hotel yang mengalami penurunan tingkat prestasi kerja karyawannya dan sedang melakukan program untuk menanggulangi permasalahan prestasi kerja karyawan adalah Hotel Imara Palembang, hotel dengan bintang tiga yang berada di kawasan Kota Palembang sebagai salah satu hotel bintang tiga terkenal di Kota Palembang. Dari sumber data yang didapat dari HRD Hotel Imara untuk jumlah harian hunian kamar Hotel Imara Palembang selama tahun 2017-2019 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Tingkat Occupancy Hotel Imara Palembang

No.	Tahun	Room Occupied					Occp
		Superior	Deluxe	Business	Suite	Total	
1.	2017	4.964	3.534	3.025	72	11.595	44,73%
2.	2018	4.539	3.220	2.843	41	10.643	41,06%
3.	2019	4.247	3.084	2.645	37	10.013	38,63%

Sumber : Hotel Imara Palembang 2019

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukkan persentase tingkat hunian kamar (*occupancy*) Hotel Imara Palembang mengalami turun naik, hal ini menunjukkan tingkat hunian kamar (*occupancy*) tidak stabil. Penurunan tingkat hunian kamar, disebabkan berbagai faktor diantaranya dengan adanya hotel pesaing yang menawarkan produk dan jasa pelayanan yang lebih menarik. Oleh karena itu Hotel Imara Palembang harus mampu bersaing dengan perusahaan di bidang yang sama terutama pada perusahaan perhotelan berbintang 2, yang setara dengan Hotel Imara Palembang, di antaranya dengan mempunyai karyawan dengan kompetensi yang baik untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Peran Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sangat menentukan bagi terwujudnya organisasi, tetapi untuk memimpin manusia merupakan hal yang cukup sulit. Karyawan selain diharapkan mampu, cakap dan terampil juga hendaknya berkemauan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja efektif dan efisien. Kemampuan dan kecakapan akan kurang berarti jika tidak diikuti oleh moral kerja dan kedisiplinan karyawan dalam mewujudkan tujuan. Usaha mewujudkan semua itu, dibutuhkan peningkatan Sumber Daya Manusia sebagai perencanaan dan pelaksana dalam organisasi.

Dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia diharapkan karyawan dapat meningkatkan kinerjanya, usaha untuk meningkatkan kinerja

karyawan, diantaranya dengan memperhatikan tingkat pendidikan, dalam melaksanakan pekerjaan karyawan juga tidak terlepas dari tingkat pendidikan yang dimiliki. Pendidikan merupakan totalitas interaksi manusia untuk pengembangan manusia seutuhnya, dan pendidikan merupakan proses yang terusmenerus yang senantiasa berkembang (Sutrisno, 2016).

Karyawan yang kurang memiliki pengetahuan cukup tentang bidang kerjanya kurang memiliki kreatifitas dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak memperhitungkan resiko terhadap pekerjaan, kurang menyukai pekerjaan yang menantang dan tidak suka menetapkan tujuan yang realitas dalam bekerja. Hal ini dikarenakan karena kurangnya pengetahuan. Oleh karena itu bagi karyawan baru atau karyawan lama yang dihadapkan pada pekerjaan baru memerlukan tambahan pengetahuan dan ketrampilan guna melaksanakan tugasnya dengan baik. Demi mewujudkan semua itu, dibutuhkan peningkatan Sumber Daya Manusia sebagai perencana dan pelaksana dalam organisasi, salah satunya adalah melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan. Pelatihan (*training*) merupakan proses sistematis pengubahan perilaku para karyawan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuantujuan organisasional (Simamora, 2016).

Dalam pelatihan diciptakan suatu lingkungan dimana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Pelatihan biasanya terfokus pada penyediaan bagi para karyawan keahlian-keahlian khusus atau membantu mereka mengoreksi kelemahan-kelemhan dalam kinerja mereka. Selain dengan adanya pendidikan dan pelatihan karyawan diharapkan akan lebih

berpengalaman dalam bekerja. Perusahaan yang memperhatikan pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja akan berpengaruh pada prestasi kerja karyawan (Martoyo, 2017).

Hotel Imara Palembang harus mendayagunakan berbagai sumber daya organisasi secara optimal untuk menjadi unggul dalam menghadapi persaingan tersebut. Diantara berbagai sumber daya yang dimiliki organisasi, sumber daya manusia dalam perusahaan yang biasa disebut karyawan selalu menjadi salah satu faktor yang sangat berperan penting bagi perusahaan. Menurut Malayu Hasibuan (2016) Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi, karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa keberadaan karyawan dalam suatu perusahaan sangat berperan penting dalam mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, diperlukan komposisi tenaga kerja yang sesuai dengan bidang perkerjaannya, Tabel 1.3 data jumlah karyawan Hotel Imara Palembang selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dari Tahun 2017 sampai Tahun 2019 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.3
Data Jumlah Karyawan Hotel Imara Palembang
Tahun 2017-2019

No.	Tahun	Jumlah Karyawan
1.	2017	37orang
2.	2018	39 orang
3.	2019	43 orang

Sumber : Data Hotel Imara Palembang 2019

Kecakapan dari faktor sumber daya manusia mampu mengelola sumber daya lain menjadi efisien dalam usaha pencapaian tujuan organisasi, maka dapat dikatakan bahwa maju tidaknya suatu organisasi tergantung dari manusia yang mengelolanya. Berdasarkan Tabel 1.3 dapat kita lihat bahwa terjadi penambahan jumlah karyawan pada Hotel Imara Palembang dari tahun ke tahun menyesuaikan dengan kebutuhan organisasi perusahaan.

Setiap orang diberi wewenang dan tanggung jawab untuk menyelesaikan tugasnya, melakukan *controlling* pada akhir periode tertentu untuk memantau penyelesaian tugas dan menentukan sejauh mana keberhasilan kinerja organisasi tersebut. Begitu pula dengan Hotel Imara Palembang yang memberikan wewenang kepada karyawannya untuk menjalankan tugas, berikut pada Tabel 1.4 disajikan data jumlah karyawan sesuai dengan posisi pekerjaan masing-masing dan pendidikan terakhir.

Tabel 1.4
Data Jumlah Karyawan Berdasarkan Posisi Kerja Pada
Hotel Imara Palembang Tahun 2019

No.	Posisi Pekerjaan	Jumlah Karyawan	Pendidikan Terakhir
1.	<i>Management</i>	4 orang	S1-S2
2.	<i>Purchasing</i>	4 orang	S1
3.	<i>Accounting</i>	3 orang	S1
4.	<i>Front Office</i>	4 orang	D3
5.	<i>Housekeeping</i>	6 orang	SMA-D3
6.	<i>FB Product</i>	7 orang	S1
7.	<i>FB Service</i>	6 orang	SMA-D3
8.	<i>Mechanical Electrical</i>	4 orang	D3
9.	<i>Security</i>	4 orang	SMA
10.	<i>Driver</i>	1 orang	SMA
Total Jumlah Karyawan		43 orang	

Sumber : Manager HRD Hotel Imara Palembang 2019

Berdasarkan wawancara langsung dengan Manager HRD Hotel Imara Palembang pada Hari Rabu, 13 November 2019 pukul 13.30 WIB dapat diketahui bahwa jumlah karyawan dengan *job description* masing-masing Hotel Imara Palembang ditulis sesuai Tabel 1.4 jumlah karyawan Hotel Imara secara keseluruhan adalah 43 orang, yang terbagi kedalam berbagai divisi pekerjaan seperti manajemen, *purchasing*, *accounting*, *front office*, *housekeeping*, *FB product*, *FB service*, *mechanical electrical*, *security* dan *driver*. Jumlah karyawan seperti pada Tabel 1.4 telah diperhitungkan oleh manajemen untuk mengelola Hotel Imara Palembang yang mempunyai 72 kamar.

Karyawan bukan mesin yang dapat dioperasikan sesuai kebutuhan, ada saatnya karyawan merasa jenuh dan tidak semangat dalam menjalani pekerjaannya. Hal itu dapat menyebabkan karyawan berhenti dari pekerjaannya, begitu pula dengan karyawan Hotel Imara Palembang yang mengalami beberapa kali pergantian karyawan karena ada karyawan yang keluar dari perusahaan.

Kebijakan perusahaan untuk memberhentikan karyawan yang tidak produktif dinilai sebagai kebijakan yang efektif untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Selain akan menghambat kinerja perusahaan, karyawan yang tidak disiplin tersebut akan memberikan contoh negatif terhadap karyawan lain. Oleh karena itu, harus ada tindakan serius dari manajemen perusahaan untuk menanggulangi hal tersebut agar permasalahan karyawan seperti ini tidak berlarut-larut. Sehingga karyawan yang lain akan berpikir berkali-kali untuk melakukan tindakan menyimpang dari struktur pekerjaannya. Sedangkan keluarnya karyawan atas keinginan perusahaan didasarkan atas beberapa alasan, diantaranya adalah karyawan tidak disiplin, sering mangkir dengan tingkat kehadiran yang mengecewakan, dan tidak menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan standar operasional perusahaan (SOP).

Manajemen Hotel Imara Palembang melalui manajer HRD menyelenggarakan beberapa program untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja karyawan, diantaranya adalah melalui program pelatihan. Pelatihan merupakan suatu sarana untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan dalam rangka meningkatkan kemampuan karyawan dalam suatu organisasi, untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Program pelatihan ini diberikan kepada seluruh karyawan Hotel Imara Palembang yang rutin dilakukan setiap bulan dengan materi berbeda-beda kepada seluruh karyawan agar dapat mengetahui tentang apa yang harus diketahui selain dalam pekerjaannya sehari-hari. Materi yang diberikan diantaranya adalah materi tentang *marketing training* yang didalamnya karyawan akan diberikan pengarahan

dan pelatihan mengenai *eksperiental marketing* yang dilakukan pada 3(tiga) bulan sekali.

Karyawan akan menjalani pelatihan tentang Training penampilan kerja pada 3 bulan pertama yang membahas tentang standar penampilan dan kebersihan penampilan. Selanjutnya karyawan akan diberikan pelatihan mengenai cara menanggulangi kebakaran untuk menjaga keamanan di lingkungan hotel dan pelatihan tentang *Room Service* yang dilakukan pada 3 bulan selanjutnya, kemudian pada 3 bulan selanjutnya akan diadakan lagi *Training Supervisor* yang mengajarkan tentang tatacara komunikasi yang baik dan diberikan juga pelatihan mengenai Standar Operasional Perusahaan (SOP) mengenai *Food & Beverage Service*, yang dilanjutkan dengan materi SOP Hotel Imara Palembang.

Berdasarkan tabel 1.2 yang menunjukkan tingkat hunian kamar (*occupancy*) masih rendah, dimana peningkatan prestasi kerja karyawan disuatu organisasi merupakan suatu hal yang patut diperhatikan secara serius oleh perusahaan. Program diklat yang diselenggarakan bagi karyawan diharapkan akan menjadi sarana bagi karyawan untuk terus menimba ilmu pengetahuan serta menambah pengalaman pekerjaannya. Berdasarkan latar belakang maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang pengaruh tingkat pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan di Hotel Imara Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh tingkat pendidikan terhadap prestasi kerja karyawan Hotel Imara Palembang ?
2. Apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan Hotel Imara Palembang ?
3. Apakah terdapat pengaruh tingkat pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan Hotel Imara Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap prestasi kerja karyawan Hotel Imara Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan Hotel Imara Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan Hotel Imara Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat dari berbagai pihak. Manfaat secara teoritis dan praktis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian diharapkan sebagai tambahan bacaan dan literatur di Perpustakaan dibidang penelitian, khususnya mengenai pengaruh tingkat pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan.

1.4.2 Secara Praktis

Sebagai bahan masukan karyawan dan manajemen Hotel Imara Palembang dalam hal tingkat pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan Hotel Imara Palembang.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bagian pendahuluan berisi mengenai latar belakang dari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat dari penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam landasan teori berisi mengenai pengertian pendidikan dan tingkat pendidikan. Kemudian terdapat pengertian mengenai pelatihan, dan jenis pelatihan. Kemudian dalam bab ini juga berisi mengenai pengertian prestasi kerja, dan faktor yang mempengaruhi prestasi kerja.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai jenis penelitian, subyek dan obyek penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, definisi operasional, teknik pengujian instrument serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai hasil uji validitas dan reliabilitas instrument, karakteristik responden, hasil analisis data, pengujian hipotesis dan pengujian statistik serta pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan dan juga berisi saran yang nantinya dapat digunakan oleh perusahaan untuk membuat kebijakan-kebijakan terutama yang berkaitan dengan prestasi kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**