

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan seiring dengan perkembangan industri pariwisata. Industri pariwisata merupakan sebuah industri yang memiliki cakupan yang sangat luas. Industri ini mencakup bidang akomodasi, transportasi dan fasilitas lainnya. Bidang-bidang tersebut saling berkaitan dalam dunia pariwisata. Hotel termasuk salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata, dimana hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung dalam penyediaan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lain yang diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut, sehingga dibutuhkan sumber daya manusia perhotelan yang mempunyai integritas tinggi (Hariati, 2015: 2).

Perkembangan pada industri perhotelan pada hakikatnya tidak terlepas dari peran karyawan, sehingga teknik dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki suatu perusahaan merupakan tugas penting yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aset bagi setiap perusahaan, karena terlibat langsung serta berperan aktif dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Untuk itu, perusahaan harus memberikan perhatian secara maksimal kepada karyawannya melalui peningkatan

kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan karyawan, terutama untuk menghadapi perkembangan industri pariwisata yang demikian pesat (Haryati dan Sibarani, 2015: 32). Pengelolaan sumber daya manusia tepat akan bisa menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan mempunyai loyalitas yang tinggi dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

Hotel sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penginapan serta akomodasi pariwisata membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten. Karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan kunci bagi kelangsungan sebuah perusahaan perhotelan karena sifat dan karakteristik karyawan sebagai sumber daya manusia sangat labil dan tidak tetap serta dapat bergerak secara fleksibel mengikuti setiap perubahan yang terjadi di lingkungan. Manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian tindakan dalam hal penarikan tenaga kerja, seleksi tenaga kerja, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Dengan demikian, masalah departemen sumber daya manusia merupakan masalah yang kompleks bagi organisasi, dibandingkan dengan departemen lainnya (Marpaung dan Bahar, 2012: 28).

Persaingan semakin tajam dalam industri perhotelan, di mana jumlah sumber daya manusia yang berkualitas semakin berkurang, sehingga membuat manajemen perusahaan harus berpikir keras dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah kesejahteraan. Kinerja karyawan dapat mencapai pada hasil *output* yang maksimal apabila terdapat jaminan atas

kesejahteraan dalam bentuk insentif. Insentif merupakan tambahan di luar gaji yang dirasakan sangat penting bagi setiap karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan, karena insentif yang diperoleh oleh setiap karyawan selain dapat memenuhi kebutuhan hidup juga meningkatkan kesejahteraan. Insentif merupakan salah satu unsur penting yang dapat meningkatkan kinerja karyawan karena insentif adalah alat untuk memenuhi berbagai kebutuhan karyawan sehingga dengan insentif yang diberikan, karyawan akan termotivasi untuk bekerja lebih giat. Banyak perusahaan yang kurang memperhatikan kesejahteraan karyawannya dalam pemberian insentif terutama disebabkan karena perusahaan semata-mata hanya memusatkan perhatiannya pada tujuannya yaitu memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya, yang tanpa disadari bahwa hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan demikian pemberian insentif serta penghargaan kepada karyawan atas prestasi kinerja yang telah dicapainya akan berdampak pada pencapaian kinerja karyawan (Irawan, 2018: 36).

Kinerja karyawan akan dapat berjalan dengan baik apabila didukung dengan fasilitas kerja. Fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan merupakan sarana dan prasarana untuk memudahkan pekerjaan. Fasilitas kerja yang memadai dengan kondisi yang layak pakai dan terpelihara dengan baik akan membantu kelancaran proses kerja dalam suatu perusahaan. Pemberian fasilitas yang lengkap juga dijadikan salah satu pendorong untuk bekerja. Fasilitas kerja pada prinsipnya menitikberatkan pada pekerjaan, yaitu membantu melayani berbagai kegiatan atau kelancaran kerja. Fasilitas kerja merupakan segala sesuatu yang menjadi sarana pendukung dalam berbagai

aktivitas perusahaan yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan normal perusahaan. Fasilitas kerja sebagai alat atau sarana untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan karyawan akan mempunyai kinerja yang lebih baik (Pratiwi, et.al, 2019: 3).

Karyawan membutuhkan pelatihan untuk meningkatkan kinerjanya. Pelatihan (*training*) merupakan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan memiliki potensi untuk menyelaraskan para karyawan dengan strategi-strategi perusahaan sedangkan kinerja karyawan adalah salah satu ukuran perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pelatihan merupakan suatu usaha yang terencana dari perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan karyawan. Dengan pelaksanaan pelatihan yang tepat, maka perusahaan diharapkan dapat memperbaiki efektivitas kerja karyawan dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan. Program pelatihan yang intensif perlu dilaksanakan oleh perusahaan agar memiliki sumber daya manusia yang memiliki kinerja optimal. Dengan adanya kegiatan pelatihan, karyawan memiliki kesempatan untuk menyerap pengetahuan atau nilai-nilai baru, sehingga dengan pengetahuan baru tersebut para karyawan dapat meningkatkan profesinya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan melalui pelatihan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Muhamad, et.al., 2014: 2)

Pelatihan yang baik akan menghasilkan karyawan yang bekerja secara lebih efektif dan produktif sehingga kinerja karyawan meningkat. Kinerja karyawan adalah kemampuan memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan *output* yang optimal bahkan kalau mungkin yang maksimal (Muflihin, 2009: 335). Kinerja karyawan yang optimal dapat semakin ditingkatkan dengan adanya pengembangan karir, karena program pengembangan karir meningkatkan kesempatan promosi bagi karyawan agar mencapai jenjang karir secara terarah. Pengembangan karir merupakan rangkaian posisi atau jabatan yang ditempati seseorang selama masa bekerja baik di lingkungan perusahaan. Pengembangan karir sebagai kegiatan manajemen SDM pada dasarnya memiliki tujuan untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan oleh para karyawan agar semakin mampu memberikan kontribusi terbaik dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Dari sudut pandang pegawai, pengembangan karir memberikan gambaran mengenai jalur-jalur karir di masa akan datang didalam organisasi dan menandakan kepentingan jangka panjang dari organisasi terhadap para pegawainya. Bagi perusahaan, pengembangan karir memberikan beberapa jaminan, bahwa akan tersedia pegawai-pegawai yang akan mengisi posisi-posisi yang akan kosong di waktu mendatang. Sehingga pengembangan karir memiliki eksistensi yang sangat besar bagi perusahaan dikarenakan pengembangan karir merupakan tolak ukur bagi karyawan di dalam melakukan pembinaan karirnya (Jumawan dan Mora, 2018: 344).

Hotel merupakan tempat persinggahan sementara dari para wisatawan yang sedang mengadakan kegiatan wisata. Hotel merupakan salah satu industri sentral di bidang pariwisata yang memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas hal ini disebabkan karena para wisatawan yang menginap di hotel pada hakikatnya sedang melakukan perpindahan domisili meskipun hanya untuk sementara waktu. Hotel juga merupakan salah satu jenis akomodasi yang memiliki peranan penting bagi pariwisata. Hotel Sahid Jaya Surakarta merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Saat ini pertumbuhan bisnis hotel di Surakarta sangat tinggi. Banyak hotel-hotel baru bermunculan dengan penawaran fasilitas yang lengkap dan mewah. Hotel Sahid Jaya Surakarta harus mempunyai strategi pengelolaan sumber daya manusia yang sesuai dengan keadaan lingkungan saat ini sehingga mampu bersaing pada pasar yang dimasukinya.

Latar belakang permasalahan penelitian ini adalah bahwa peningkatan kinerja karyawan merupakan salah satu tujuan utama. Untuk menunjang peningkatan kinerja karyawan ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Karena terbatasnya waktu, maka penulis di sini hanya akan membahas pengaruh insentif, fasilitas kerja dan pelatihan serta pengembangan karir pada karyawan untuk peningkatan kinerja karyawan. Adanya insentif, fasilitas kerja dan pelatihan tentu kecakapan dan keterampilan karyawan akan meningkat dan diimbangi dengan pengembangan karir pada karyawan sehingga kinerja karyawan yang tinggi dapat tercapai. Berdasarkan berbagai alasan tersebut, maka dalam menyusun skripsi ini penulis tertarik untuk memilih judul: **“PENGARUH INSENTIF, FASILITAS KERJA DAN**

PELATIHAN SERTA PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL SAHID JAYA SURAKARTA”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah insentif secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Jaya Surakarta?
2. Apakah fasilitas kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Jaya Surakarta?
3. Apakah pelatihan dan pengembangan karir secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Jaya Surakarta?
4. Apakah insentif, fasilitas kerja dan pelatihan serta pengembangan karir secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Jaya Surakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian tentang kinerja karyawan ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui insentif secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Jaya Surakarta.

2. Untuk mengetahui fasilitas kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Jaya Surakarta.
3. Untuk mengetahui pelatihan dan pengembangan karir secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Jaya Surakarta.
4. Untuk mengetahui insentif, fasilitas kerja dan pelatihan serta pengembangan karir secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Jaya Surakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian tentang kinerja karyawan ini adalah sebagai berikut.

1.4.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan serta bahan dalam penerapan ilmu metodologi penelitian, khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia tentang masalah pemberian insentif, fasilitas kerja serta pelatihan dan pengembangan karir karyawan dalam suatu perusahaan.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada perusahaan untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan melalui pemberian insentif, fasilitas kerja serta pelatihan dan pengembangan karir karyawan, sehingga mengurangi waktu belajar

yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kinerja yang di terima.

2. Memberikan sumbangan penelitian bagi perusahaan terutama tentang manajemen insentif, pemberian fasilitas kerja serta pelatihan dan pengembangan karir karyawan kepada karyawan guna meningkatkan kinerja di waktu yang akan datang.
3. Memberi bahan masukan bagi para karyawan dalam mengelola potensi diri untuk meningkatkan kinerja.