

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang mempunyai tujuan tertentu, baik bersifat profit maupun non profit. Dikatakan bersifat profit karena mempunyai tujuan mencari keuntungan yang memberi pemasukan bagi perusahaan, dan dikatakan bersifat non profit karena mempunyai tujuan sosial atau tidak mencari keuntungan. Salah satu tujuan dari organisasi pada umumnya adalah mampu menjalankan dan melaksanakan kegiatan secara maksimal sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik dan sempurna. Dalam mencapai tujuan perusahaan, manajemen selalu terpusat pada kinerja perusahaan secara keseluruhan, kinerja perusahaan dapat dilihat dari berbagai sisi, disamping kinerja di bidang keuangan dapat juga dilihat dari kinerja sumber daya yang lain. Sumber daya manusia merupakan bagian dari perusahaan yang dapat dinilai baik secara individu maupun kelompok.

Tidak dapat dipungkiri bahwa peranan sumber daya manusia saat ini telah terbukti sangat vital, sumber daya manusia merupakan sumber daya dasar, dimana sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting sebagai penggerak dan mengendalikan aktivitas yang ada di dalam organisasi. Sejak awal abad ke-20, sumber daya manusia telah diposisikan menjadi yang terutama bahkan sudah ditetapkan sebagai *human capital* dimana manusia dipandang sebagai faktor yang dapat menghasilkan

banyak modal. Artinya, sumber daya manusia yang berkualitas dapat menyusun *business plan* dengan baik sehingga dapat meyakinkan investor untuk membiayai proyek yang akan dilaksanakan oleh organisasi tersebut. Sumber daya manusia selain diposisikan sebagai *human capital*, juga diposisikan sebagai *human investment*, yang berarti bahwa sumber daya manusia tersebut sebagai investasi. Untuk itu dibutuhkan pengembangan sumber daya manusia melalui peningkatan pendidikan formal, informal maupun nonformalnya. Akan tetapi peningkatan kemampuan tersebut membutuhkan investasi yang besar. Ketika sudah berhasil, manusia tersebut akan berfungsi sebagai tambang bagi organisasi. Oleh sebab itu dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia dengan baik. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting mendapatkan perhatian, karena guna mencapai tujuan organisasi, perlu memberdayakan segala sumber daya yang ada di dalam organisasi tersebut, termasuk sumber daya manusianya. Sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat penting karena sumber daya manusia merupakan salah satu perangkat utama atas kelancaran jalannya organisasi. Hal ini dapat diartikan apabila manusia sebagai faktor tenaga kerja dipelihara dengan baik, maka akan mempengaruhi tingkat kinerja dari tenaga kerja tersebut, sehingga prestasi kerja dari tenaga kerja akan meningkat dan mendorong tercapainya tujuan organisasi.

Kinerja karyawan merupakan hal penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Dalam meningkatkan kinerja organisasi perusahaan, pimpinan harus berpedoman untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Perusahaan harus mengetahui cara-cara dalam meningkatkan kinerja karyawan, bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tujuan perusahaan.

Hotel Grand Mansion merupakan salah satu perusahaan yang mengalami kendala dengan kinerja karyawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya keluhan dari para tamu pengunjung hotel yang mengeluhkan tentang tingkat kebersihan kamar dan kurang sigapnya para petugas hotel dalam merespon keluhan dari pada tamu yang bermalam di hotel Grand Mansion yang berakibat sering dibataalkannya reservasi kamar hotel ketika tamu melihat langsung kondisi kamar yang ada, sehingga hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karyawan hotel terhadap tamu yang berkunjung dan menginap di hotel Grand Mansion. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel Grand Mansion, baik itu internal maupun eksternal dari karyawan. Kinerja karyawan yang dipengaruhi dari faktor-faktor internal perusahaan mempunyai banyak faktor. Oleh sebab itu perlu untuk dievaluasi hal-hal apa saja yang menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. Faktor-faktor internal tersebut antara lain adalah : komitmen organisasi, lingkungan kerja, motivasi, kedisiplinan, gaji, insentif, pelatihan kerja, dan faktor-faktor internal tersebut merupakan faktor yang dimungkinkan untuk mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel Grand Mansion. Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka peneliti membuat penelitian tentang “Analisis Faktor-Faktor Internal Yang Berpengaruh Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Mansion Blitar”.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan peneliti, ada beberapa hal yang menjadi perhatian terkait dengan usaha perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Beberapa keluhan dari *costumer*, salah satunya mengenai kebersihan ruangan dan kurang tanggap serta lamanya petugas dalam melayani tamu yang intinya adalah karyawan bekerja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan sehingga dikategorikan sebagai kinerja karyawan yang menurun. Jika dibiarkan dan tidak segera ditangani, maka perusahaan akan kehilangan *costumer* dan kepercayaan yang akan berakibat terhadap menurunnya tingkat hunian hotel Grand Mansion. Oleh karena itu, kinerja yang menurun tersebut harus diatasi dan ditanggulangi.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana menentukan faktor-faktor internal yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Grand Mansion Blitar?
2. Bagaimana meningkatkan kinerja karyawan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor internal yang sangat mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Grand Mansion Blitar.
2. Untuk mengetahui cara meningkatkan kinerja karyawan.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan peneliti mampu mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan dari perkuliahan khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, sehingga meningkatkan pemahaman terhadap teori dan realita yang ada.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bagi perusahaan dapat digunakan sebagai acuan untuk langkah ke depan bagaimana cara meningkatkan keberhasilan dalam usaha. Dari penelitian ini dapat diketahui hal-hal apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan kinerja karyawan yang berorientasi pada kepuasan tamu yang mendukung keberhasilan usaha dan dipakai sebagai dasar pemikiran, evaluasi, bagi perusahaan di masa yang akan datang dan sebagai pertimbangan serta acuan bagi perusahaan untuk menyusun keputusan strategis jangka panjang.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat dijadikan referensi/landasan bagi mereka yang akan mengadakan penelitian selanjutnya dan dapat digunakan

sebagai bahan evaluasi untuk menambah wawasan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.