

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Modal dan teknologi merupakan komponen-komponen yang sangat penting dalam membentuk suatu usaha atau organisasi. Akan tetapi, selain kedua elemen tersebut, masih ada elemen lain yang lebih utama yaitu elemen Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini disebabkan karena elemen manusia itu sendirilah yang akan mengendalikan elemen-elemen lain yang berhubungan dalam kegiatan operasional suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, pentingnya pemahaman manajemen SDM dimaksudkan agar memberi keyakinan mendalam betapa modal (*asset*) yang harus dimiliki perusahaan adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Pengelolaan sumber daya manusia yang tepat dan benar harus selalu ditingkatkan untuk mewujudkan kinerja karyawan yang baik dalam suatu perusahaan dan hal tersebut telah menjadi suatu kebutuhan dasar yang penting bagi masa depan dan perkembangan perusahaan.

Departemen *Food and Beverage* merupakan salah satu departemen yang berada pada Hotel yang khusus menangani kebutuhan mengenai makanan dan minuman. F&B Departemen tentu memerlukan tenaga untuk melaksanakan kegiatan produksi dan pelayanan sehari-hari, baik untuk pelaksanaan *breakfast*, *lunch*, *dinner* ataupun acara makan lainnya. Maka dari itu, pihak perusahaan harus dapat mengelola potensi tenaga kerja (SDM) khususnya karyawan F&B departemen, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai, karena manusia

(karyawan) merupakan perencana, pelaku dan penentu terwujudnya organisasi. Tujuan ini tidak mungkin dapat terwujud tanpa peran aktif karyawan bagaimanapun canggihnya alat-alat yang dimiliki perusahaan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Drs.Malayu Hasibuan (2002:10) bahwa “manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.”

Peningkatan kinerja SDM dapat dilakukan dengan berbagai macam cara agar dapat menghasilkan kinerja yang terbaik sehingga menghasilkan motivasi karyawan yang tinggi. Kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (A.A.Anwar Prabu mangkunegara, 2000:67).

Kemampuan dan motivasi kerja karyawan sangat penting adanya agar dapat mencapai kinerja yang dibutuhkan perusahaan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui program *training* (pelatihan). Pelatihan banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan dalam rangka untuk mendapatkan sumber daya manusia yang lebih efektif dan efisien, bermotivasi tinggi serta meningkatkan kemampuan karyawan dibidang pekerjaannya. Terlebih Hotel dan Restoran adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, tentu sangat membutuhkan pelatihan bagi para karyawannya agar dapat memperoleh kinerja yang efektif dan efisien, yang akhirnya mampu membawa perusahaan menuju kesuksesan.

Selain itu kompensasi juga dapat mempengaruhi kinerja SDM. Jika dikelola dengan baik, kompensasi akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan, memperoleh, memelihara dan menjaga karyawan dengan baik. Sebaliknya tanpa kompensasi yang cukup, karyawan yang ada sangat mungkin untuk meninggalkan perusahaan. Akibat dari ketidakpuasan pembayaran maka akan mengurangi kinerja, motivasi, meningkatkan keluhan-keluhan, menyebabkan mogok kerja dan mengarah pada tindakan-tindakan fisik dan psikologis.

Bandung sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, sudah seharusnya memiliki hotel-hotel dan restoran dengan tingkat bintang yang beragam. Grand Seriti Boutique Hotel merupakan salah satu hotel berbintang empat di Bandung. Untuk dapat mempertahankan citranya, hotel ini berupaya untuk terus meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan serta fasilitas-fasilitasnya. Kualitas pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas Sumber Daya Manusianya sebagai unsur terpenting, dan untuk selebihnya dipengaruhi oleh hal-hal yang bersifat teknis, seperti fasilitas yang dimiliki perusahaan.

Pada pra-penelitian yang dilakukan oleh penulis pada Hotel dalam Manajemen KAGUM GROUP HOTEL yaitu Grand Seriti Boutique Hotel, Grand Serela Hotel, Banana In Hotel and Spa dan Golden Flower Hotel, penulis melakukan wawancara dengan masing-masing HRD Manager, beliau mengatakan bahwa masih terdapat *complain* dari konsumen mengenai lamanya pelayanan. Hal tersebut diakibatkan karena kurangnya ketelitian, motivasi dan tanggung jawab karyawan dalam bekerja menangani setiap order ataupun dalam menangani setiap acara makan, baik untuk *breakfast, lunch, dinner* ataupun *event-event* lainnya. Dari

kasus tersebut, terlihat jelas bahwa kinerja karyawan *Food and Beverage* Departemen pada Hotel dalam Manajemen KAGUM GROUP dengan jumlah sekitar 100 orang, yang dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, kompensasi dan pelatihan ini masih kurang dan belum bisa mewujudkan kepuasan konsumen.

Tabel 1.1
Rincian Jumlah Karyawan F&B Departemen Setiap Hotel

Hotel	Jumlah Karyawan
Grand Seriti Boutique Hotel	25
Grand Serela Boutique Hotel	22
Banana Inn Hotel and Spa	23
Golden Flower Hotel	30
Jumlah	100

Sumber : Masing-masing Hotel

Tabel 1.2
Appraisal Kinerja Karyawan F&B Departemen Pada Hotel Dalam Manajemen KAGUM GROUP

Klasifikasi	Januari - Juni 2010		Juli - Desember 2010	
	Jumlah	Persentase(%)	Jumlah	Persentase(%)
Baik (A)	35	35	31	31
Cukup (B)	49	49	45	45
Kurang (C)	16	16	24	24
Jumlah	100	100	100	100

Sumber : Pengolahan Data 2011

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat karyawan yang mendapatkan akreditasi kurang atau nilai C, bahkan pada periode Juni-Desember terdapat peningkatan jumlah karyawan yang mendapat nilai C, yaitu dari 16 orang menjadi 24 orang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terjadi penurunan kinerja karyawan *Food and Beverage* departemen. Selain itu, tingkat keterlambatan karyawan yang dinilai masih tinggi yaitu rata-rata setiap karyawan

tingkat keterlambatannya mencapai 10 menit sampai 15 menit, juga mempengaruhi turunnya kinerja. Dari indikator tersebut dapat diketahui bahwa terdapat masalah yang ada pada karyawan yang berfungsi sebagai sumber daya manusia.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis dapat menyimpulkan judul untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kemampuan, Motivasi, Kompensasi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage* Departemen Pada Hotel Dalam Manajemen KAGUM GROUP”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kemampuan terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage* Departemen Pada Hotel Dalam Manajemen KAGUM GROUP?
2. Bagaimana pengaruh motivasi karyawan terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage* Departemen Pada Hotel Dalam Manajemen KAGUM GROUP?
3. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage* Departemen Pada Hotel Dalam Manajemen KAGUM GROUP?
4. Bagaimana pengaruh pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage* Departemen Pada Hotel Dalam Manajemen KAGUM GROUP?
5. Bagaimana pengaruh kemampuan, motivasi, kompensasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage* Departemen Pada Hotel Dalam Manajemen KAGUM GROUP?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage* Departmen Pada Hotel Dalam Manajemen KAGUM GROUP.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi karyawan terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage* Departmen Pada Hotel Dalam Manajemen KAGUM GROUP.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage* Departmen Pada Hotel Dalam Manajemen KAGUM GROUP.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage* Departmen Pada Hotel Dalam Manajemen KAGUM GROUP.
5. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan, motivasi, kompensasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage* Departmen Pada Hotel Dalam Manajemen KAGUM GROUP.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengharapkan adanya manfaat yang kiranya akan dapat berguna di masa mendatang. Adapun manfaat tersebut ialah :

1. Bagi penulis

Pertama, Penelitian ini merupakan langkah untuk menambah pengetahuan penulis, terutama yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia yang diberikan perusahaan/Hotel Dalam Manajemen KAGUM GROUP baik secara

Parsial maupun Simultan dalam mencapai kepuasan konsumen. Kedua, penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh penulis selama di bangku kuliah. Ketiga, penelitian ini digunakan untuk memenuhi tugas akhir dalam penyelesaian perkuliahan untuk endapat gelar Sarjana Pariwisata.

2. Bagi pihak Perusahaan (Hotel)

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan informasi, masukan serta saran-saran untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia demi meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini dapat dijadikan referensi dalam menyusun strategi yang lebih baik dan mampu mempertahankan serta menarik konsumen sebanyak-banyaknya.

3. Bagi pihak lain dan penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dan tambahan pengetahuan serta langkah bila ingin mempelajari lebih jauh mengenai bagaimana masalah manajemen sumber daya manusia yang cukup menjadi ujung tombak suatu perusahaan yang bergerak di bidang produk dan jasa.