

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Agar sekelompok individu dapat mencapai tujuan yang telah mereka tetapkan sendiri, manusia memegang peranan penting, baik dalam organisasi maupun bisnis. Perusahaan perlu mengetahui cara mengelola sumber daya manusianya dengan baik. Kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuan dan tetap kompetitif berkorelasi langsung dengan kualitas program pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusianya. Karyawan organisasi atau perusahaan merupakan aset manusia yang dipermasalahkan di sini (Firmananda, 2017).

Bekerja hingga titik implementasi dan bertanggung jawab atas pekerjaan sendiri merupakan hal yang memuaskan bagi setiap orang. Ada berbagai tingkat kepuasan di antara orang-orang; sebagian senang dengan hasil usaha mereka, sementara yang lain tidak. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia sangat penting bagi organisasinya. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) atau Departemen SDM (HRD) bertanggung jawab atas area ini dalam bisnis atau organisasi (Manik dan Syafarina, 2018).

Bergantung pada keadaannya, kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai hasil akhir dari upaya mereka untuk memenuhi tenggat waktu dan menyelesaikan tugas yang diberikan (Manik dan Syafarina, 2018). Selain berdampak pada laba bersih perusahaan, kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang erat kaitannya dengan tujuan organisasi atau perusahaan. Jadi, kinerja merupakan metode dan gaya penyelesaian pekerjaan.

Ada banyak faktor yang memengaruhi seberapa baik karyawan organisasi melakukan pekerjaannya. Kebahagiaan karyawan saat bekerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi produktivitas. Di mana kebahagiaan setiap pekerja merupakan harapan mutlak. Tim manajemen sumber daya manusia perusahaan atau organisasi, antara lain, harus memprioritaskan kebahagiaan karyawan saat bekerja (Yudiana, dkk., 2022). Dalam kebanyakan kasus, hal ini disebabkan oleh fakta bahwa karyawan yang produktif adalah mereka yang pekerjaannya mereka nikmati. Di sisi lain, jika seorang pekerja tidak puas dengan pekerjaannya, hal itu pada

akhirnya akan terlihat pada tingkat produktivitasnya.

Dalam industri perhotelan khususnya, harapan kinerja terbaik dari staf merupakan hal yang paling penting. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu berkorelasi langsung dengan tingkat layanan yang mereka terima dari staf hotel. Setiap organisasi atau perusahaan dalam industri ini berada di bawah tekanan yang semakin meningkat untuk memaksimalkan potensi karyawan guna mencapai kinerja optimal karena persaingan yang ketat di bidang ini. Untuk mempersiapkan staf mereka dalam pekerjaan tersebut, beberapa hotel menyediakan pelatihan (Yudiana, et al., 2022).

Sebagai contoh, yaitu Hotel Aston Pasteur Bandung yang menyelenggarakan *training* untuk seleksi dan pengembangan karyawan berkinerja tinggi. Beberapa organisasi pendidikan dan pelatihan yang berbasis di Bandung bekerja sama untuk menyelenggarakan sesi ini. Hotel memberikan pengalaman langsung kepada peserta dengan melayani konsumen secara langsung. Kegiatan ini tidak hanya memberikan pengalaman kepada peserta, tetapi juga berfungsi sebagai ajang seleksi bagi hotel untuk menemukan calon karyawan potensial (Manik dan Syafarina, 2018).

Tugas-tugas praktis yang merupakan bagian dari magang, yang juga dikenal sebagai pelatihan di tempat kerja, biasanya berlangsung selama empat hingga enam bulan. Tugas ini biasanya diselesaikan oleh mahasiswa menjelang akhir setiap semester dan dianggap sebagai prasyarat kelulusan. Kelas tesis telah ada sejak lama, dan biasanya, kegiatan ini harus sudah mulai dilaksanakan pada *on the job training*.

Tabel 1. 1 Jumlah Trainee Di Hotel Aston Pasteur Bandung

No	Asal Sekolah	Departemen								Jumlah
		FO	FB P	FB S	HK	F& A	HR D	S& M	EN G	
1	Telkom University	1	2	1	1	1	-	1	-	7
2	Universitas Widyatama	1	1	1	-	-	1	1	-	5
3	LKP Detria Cianjur	1	1	-	1	-	-	2	-	6
4	ASMTB	1	-	3	3	-	1	3	-	11
5	AKPAR NHI Bandung	-	4	1	-	-	2	2	-	9
6	LPT Panghegar	4	-	2	-	4	2	2	-	14

7	Universitas Negeri Padang	2	1	4	-	3	-	3	-	13
8	ASM Ariyanti	1	1	1	3	3	3	1	-	10
9	SMKN 2 Baleendah	4	3	8	-	-	-	2	-	17
10	Universitas Pendidikan Indonesia	1	2	2	-	4	-	2	-	11
11	SMK PGRI Subang	3	1	-	4		3	4	-	15
12	SMK Cipta Skill	2	5	3	-	2	-	-	-	12
13	Akademi Tata Boga Bandung	4	3	-	4	-	2	-	-	13
14	Captain Club Lampung	-	1	4	2	2	-	-	2	11
15	Akademi Sekretaris Dan Manajemen Kencana	-	-	-	-	1	-	1	1	3
16	Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta	-	-	-	-	-	-	1	-	12
17	SMK PLUS YSB Suryalaya	-	1	1	1	-	-	-	-	9
18	SMKN 4 Bandung	-	-	-	-	-	-	-	6	6
Total										180

Sumber: Data diolah (2023)

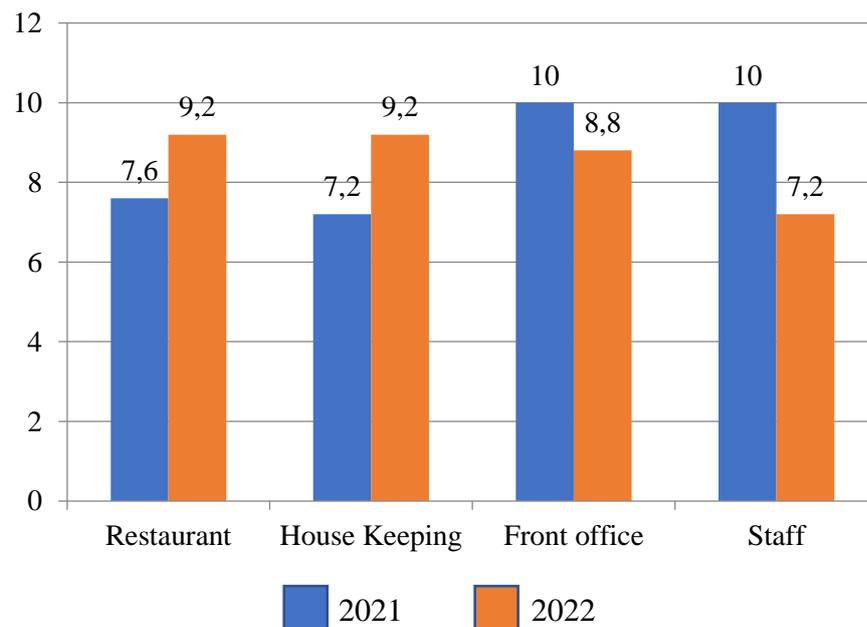
Sepanjang tahun 2022 Hotel Aston Pasteur Bandung menerima 253 peserta *on job training* dari berbagai lembaga pendidikan di Bandung. Dari 253 peserta *on job training* mereka ditempatkan di berbagai bidang yang ada di Hotel Pasteur Bandung. Penempatan para peserta disesuaikan dengan kapasitas dan juga pengetahuan yang mereka miliki. Hal tersebut bertujuan agar mereka bisa mengeluarkan seluruh potensi yang mereka miliki sehingga memiliki kinerja yang tinggi selama masa *on job training*. Di mana para peserta ditempatkan pada delapan bidang yang ada, seperti bidang *Front Office* (FO), *Food and Beverage Departement* (FBP), *Food and Beverage Service* (FBS), *Housekeeping* (HK), *Human Resource Development* (HRD), *Sales and Marketing* (S&M), dan *Engineering* (ENG).

Tabel 1. 2 Ulasan Hotel Aston Pasteur Bandung

Keterangan Ulasan	2021	2022
Jumlah Ulasan	1397	2.810
Rating Ulasan	8,2	8,7

Sumber: Tripadvisor.com

Dari data yang ditampilkan di atas, jumlah rata-rata ulasan untuk Hotel Aston Pasteur dari pelanggan berkisar antara 8 hingga 9 bintang, dengan nilai 8,2 ketika tahun 2021 sedangkan tahun 2022 sebesar 8,7. Jumlah ulasan pada tahun 2021 adalah sebanyak 1.397, sedangkan pada tahun 2022 meningkat menjadi 2.810. Ulasan dengan rating ini menunjukkan bahwa hotel menyediakan fasilitas yang nyaman, bersih, serta hidangan *breakfast* yang bervariasi, sehingga sering direkomendasikan oleh pelanggan, seperti yang dikutip dari website tripadvisor.com.

**Gambar 1. 1 Grafik Penilaian Departemen Hotel Aston Pasteur**

Sumber: Tripadvisor.com

Berdasarkan hasil ulasan yang dikutip dari media website Tripadvisor.com, dapat dilihat bahwa dalam dua tahun terakhir, terdapat variasi penilaian di departemen Hotel Aston Pasteur. Pada tahun 2021, nilai terendah terjadi di departemen *housekeeping* sebesar 7,2 dimana beberapa pelanggan mengeluhkan kebersihan kamar yang kurang dan bau asap rokok. Sementara itu, departemen *Restaurant* juga mendapatkan penilaian rendah sebesar 7,6 karena kurangnya

Ridho Anggoro, 2024

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA TRAINEE DI HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

responsif dalam pelayanan sarapan, meskipun variasi makanan yang beragam dianggap sebagai nilai tambah. Di sisi lain, nilai tertinggi diperoleh oleh *front office* dan staf dengan nilai 10 dikarenakan staf yang responsif serta ramah terhadap pelanggan. Meskipun terdapat peningkatan secara keseluruhan pada tahun berikutnya, akan tetapi penilaian terhadap staf mengalami penurunan pada tahun 2022. Beberapa ulasan pelanggan menyatakan bahwa staf hotel kurang ramah, hal ini menjadi perhatian bagi hotel untuk memperbaiki aspek-aspek yang dinilai masih rendah.

Dari hasil observasi awal terhadap seluruh *trainee* di Hotel Aston Pasteur Bandung, ditemukan bahwa terdapat beberapa variabel yang menyebabkan mereka tidak menginginkan kepuasan kerja. Keadaan emosional yang dialami pekerja saat menyaksikan pekerjaan mereka bisa baik atau tidak menyenangkan; ini dikenal sebagai kepuasan kerja. Lingkungan kerja, sifat tugas, kualitas hubungan dengan rekan kerja, dan dinamika sosial di tempat kerja merupakan faktor-faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan (Santika dan Yuliana, 2018).

Kepuasan kerja biasanya berkaitan erat dengan posisi yang mereka tempati sesuai dengan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman mereka. Ketika seseorang ditempatkan di sebuah organisasi tempat mereka dapat melakukan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan bakat mereka, karyawan tersebut akan cenderung bersemangat dan bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kinerja mereka (Purba dan Effendi, 2018). Dari hasil observasi awal, ternyata dari seluruh *trainee* yang ada di Hotel Aston Pasteur Bandung merasa bahwa penempatan mereka tidak sesuai dengan kapasitas.

Selain itu, kepuasan kerja juga berkaitan dengan lingkungan kerja di sekitar karyawan. Komunikasi yang kurang menyenangkan antar karyawan, kebutuhan ruang yang digunakan agar karyawan tidak leluasa bergerak, jam kerja yang berlebihan atau waktu istirahat yang mengganggu sering kali menjadi pemicu kekecewaan karyawan terhadap perusahaan (Manik dan Syafarina, 2018). Hal tersebut juga dirasakan oleh para *trainee* yang ada di Hotel Aston Pasteur Bandung, di mana mereka terkadang harus mengerjakan pekerjaan di jam istirahat atau harus pulang terlambat karena ada tamu yang datang mendadak.

Kepuasan kerja para *trainee*, yang ternyata berdampak secara langsung pada kinerja mereka. Hal tersebut dapat dilihat dari data *performance evaluation* di bawah ini.

Tabel 1. 3 Penilaian *Trainee* di Hotel Aston Pasteur Bandung

No	Asal Sekolah	<i>Performance Evaluation</i>					
		<i>Knowledge</i>	<i>Quantity</i>	<i>Quality</i>	<i>Character</i>	<i>Personality</i>	<i>Courtesy</i>
1	Telkom University	80	70	75	75	80	75
2	Universitas Widyatama	75	80	85	75	70	75
3	LKP Detria Cianjur	75	80	75	75	80	80
4	ASMTB	80	80	85	80	85	80
5	AKPAR NHI Bandung	75	80	82	75	80	80
6	LPT Panghegar	80	79	79	75	80	80
7	Universitas Negeri Padang	75	75	80	80	80	80
8	ASM Ariyanti	80	80	80	80	75	75
9	SMKN 2 Baleendah	75	80	80	80	75	80
10	Universitas Pendidikan Indonesia	75	80	80	75	75	75
11	SMK PGRI Subang	75	77	80	80	85	75
12	SMK Cipta Skill	75	80	75	75	80	80
13	Akademi Tata Boga Bandung	80	80	85	80	85	80
14	Captain Club Lampung	80	80	80	80	75	75
15	Akademi Sekretaris	75	80	80	80	75	80

Ridho Anggoro, 2024

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA TRAINEE DI HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	Dan Manajemen Kencana						
16	Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta	75	80	80	75	75	75
17	SMK PLUS YSB Suryalaya	75	77	80	80	85	75
18	SMKN 4 Bandung	80	78	81	83	84	78
	Rata-rata	76,94	78.66	80,11	77,94	79,11	74,66

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan *performance evaluation* dari masing-masing kriteria yang memiliki nilai dan rata-rata yang berbeda. Data tersebut juga menunjukkan bahwa puasaan *basic* dan *knowledge* dari para *trainee* berbeda-beda. *Performance trainee* tertinggi ada pada *quality of work* dengan rata-rata 79,20. Dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa para *trainee* memiliki kemampuan dalam menjalani proses kerja serta kegiatan antar para *trainee* ataupun karyawan Hotel Aston Pasteur untuk meningkatkan kinerja hotel. Sedangkan *performance trainee* terendah ada pada *job knowledge* yaitu dengan rata-rata keseluruhan sebesar 76,20.

Jika dibandingkan dengan rating penilaian *Fuzzy Logic* rata-rata kinerja peserta *trainer* baru di angka baik karena berada di skor antara 70 sampai 80. Berikut adalah daftar rating penilaian *Fuzzy Logic* (Handayani dan Arifianto, 2018).

Tabel 1. 4 Rating Penilaian *Fuzzy Logic*

Rating	Deskripsi
10 – 20	Nilai kinerja karyawan sangat rendah
30 – 40	Nilai kinerja karyawan rendah
50 – 60	Nilai kinerja karyawan rata-rata
70 – 80	Nilai kinerja karyawan baik
90 – 100	Nilai kinerja sangat baik

Sumber: Handayani dan Arifianto (2018)

Dari informasi tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan Aston Pasteur Inn Bandung masih perlu ditingkatkan. Mengingat Aston Pasteur Inn Bandung merupakan salah satu jaringan hotel berbintang. Oleh karena itu, dalam upaya untuk memastikan kepuasan pelanggan, staf Aston Pasteur Inn Bandung menjaga kualitas kinerja yang tinggi. Menyelenggarakan berbagai pelatihan merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan produktivitas staf. Hal ini dilakukan agar karyawan yang sedang menjalani masa pelatihan dapat lebih memahami tugas dan kewajibannya.

Selain masalah kinerja yang belum mencapai angka sangat baik dan juga masih terdapat beberapa ketidakpuasan dari konsumen kepada karyawan. Menurut Magdalena (2014), biasanya terdapat beberapa keluhan karyawan terhadap *trainee*, diantaranya sebagai berikut.

1. Terlalu lama dalam menjawab telepon sehingga membutuhkan waktu lebih lama karena peserta didik kurang aktif dalam menjawab telepon, baik dari karyawan maupun tamu
2. Penyajian dan rasa makanan kurang enak, sehingga cita rasanya tidak biasa dan menutupi keasliannya.
3. Pekerjaan kurang maksimal dan tidak pernah selesai karena persiapan makanan yang asal-asalan, sehingga pelayanannya kurang memuaskan.
4. Keempat, mahasiswa sering terlambat saat berkunjung ke Hotel Aston Pasteur Bandung, sehingga mahasiswa lain dan petugas yang kebetulan lewat harus menunggu.
5. Mahasiswa yang tidak memberitahukan ketidakhadirannya kepada Hotel Aston Pasteur Bandung menunjukkan kurangnya persiapan mereka untuk bekerja di sana, karena pihak hotel tahu persis mengapa mahasiswa tidak datang.
6. Pelayanan yang diberikan kurang memuaskan karena pengunjung harus menunggu lama karena persiapan makanan yang terlalu lama.

Dari banyaknya komentar, jelas terlihat bahwa peserta pelatihan di Aston Pasteur Inn Bandung tidak merasa nyaman bekerja saat menjalani pelatihan kerja. Hal ini berdampak langsung pada kemampuan mereka untuk menyelesaikan semua tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Berdasarkan uraian sebelumnya, peneliti

tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Di Hotel Aston Pasteur Bandung” dengan subjek para *trainee* yang sedang magang atau *on job training*.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka berikut rumusan masalah penelitiannya:

1. Seberapa puaskah pemegang dan peserta pelatihan terhadap pengalaman kerjanya di Aston Pasteur Hotel Bandung?
2. Seberapa efektifkah on-the-job training yang dilakukan Aston Pasteur Hotel Bandung?
3. Ketiga, bagaimana kepuasan terhadap lingkungan kerja mempengaruhi produktivitas di Hotel Aston Pasteur Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi sejauh mana kepuasan magang atau on the job training di Hotel Aton Pasteur Bandung.
2. Mengevaluasi tingkat keberhasilan yang dicapai selama pelatihan kerja di Aston Pasteur Hotel Bandung.
3. Melihat betapa puasnya karyawan terhadap kehidupan kerja mereka di Aston Pasteur Hotel Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan semua pihak yang terlibat akan memperoleh manfaat dari penelitian ini, baik secara teori maupun praktik.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Pemahaman teoritis tentang hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja di Aston Pasteur Hotel Bandung diharapkan dapat dikembangkan melalui temuan penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sejumlah pemangku kepentingan akan mendapatkan keuntungan dari penyelidikan ini. Beberapa keuntungan nyata dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Mahasiswa/Akademisi

Siswa harus memiliki pemahaman yang lebih dalam dan menyeluruh tentang perlunya dan manfaat luas dari penelitian ini, serta dampak kepuasan kerja terhadap kinerja di Aston Pasteur Hotel Bandung, dari hasil yang diantisipasi.

2. Bagi Kampus Universitas

Beberapa bidang harus mendapatkan manfaat dari temuan penelitian ini. Pertama-tama, ini adalah sesuatu yang perlu saya lakukan untuk menyelesaikan persyaratan gelar sarjana saya sebagai mahasiswa dan peneliti. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber penelitian di masa depan oleh institusi akademis dan dosen, sehingga menarik minat mereka untuk memahami secara menyeluruh bagaimana kepuasan kerja berdampak pada kinerja di Aston Pasteur Hotel Bandung.

3. Bagi Peneliti

Peneliti berharap penelitian ini dapat membantu mereka lebih memahami literatur ilmiah tentang topik bagaimana kebahagiaan kerja mempengaruhi kinerja pekerjaan di Aston Pasteur Hotel Bandung.

1.4.3 Batasan Masalah

Mengingat hal-hal di atas, keterbatasan penelitian ini berkaitan dengan hal-hal berikut: sejauh mana peserta pelatihan melaporkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi selama pelatihan di tempat kerja; sejauh mana peserta pelatihan melaporkan kinerja tingkat tinggi selama magang di Hotel Aston Pasteur, Bandung; dan sejauh mana peserta pelatihan melaporkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi dibandingkan dengan manajer mereka.