

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia dalam kegiatan perusahaan memiliki peran yang penting, maka hendaknya perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin, karena kunci sukses suatu perusahaan bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana, tapi sektor manusianya juga memiliki peranan yang sangat penting. Segala tindakan dan keputusan yang dibuat dalam perusahaan adalah semata-mata untuk mencapai tujuan perusahaan, oleh karena itu diperlukan manusia-manusia yang handal yang mampu menjalankan tindakan dan kemudi perusahaan agar dapat selalu bertahan. Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukan perencanaan dan pengelolaan yang efektif terhadap sumber daya manusia yang ada pada perusahaan. Sehingga perusahaan memiliki tenaga ahli yang diperlukan dan dibutuhkan perusahaan yang dapat memperoleh hasil yang efektif. Peranan tenaga kerja saat ini dapat fleksibel tanggung jawabnya di luar peran utama tenaga kerja tersebut dalam perusahaan.

Perusahaan beroperasi dengan menggunakan seluruh sumber dayanya untuk dapat menghasilkan produk baik barang maupun jasa yang bisa dipasarkan. Pengelolaan sumber daya yang dimiliki perusahaan meliputi sumber daya finansial, fisik, sumber daya manusia, serta kemampuan teknologi dan sistem. Oleh karena sumber-sumber yang dimiliki perusahaan bersifat terbatas, maka perusahaan dituntut untuk mampu memberdayakan dan mengoptimalkan penggunaannya agar dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Diantara sumber daya yang dimiliki perusahaan, sumber daya manusia menempati posisi strategis dari sumber daya lainnya, tanpa sumber daya manusia, sumber daya yang lain tidak bisa dimanfaatkan apalagi dikelola untuk menghasilkan suatu produk, tetapi dalam kenyataannya masih banyak perusahaan tidak menyadari pentingnya sumber daya manusia bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Raras TS (2009 : 3) mengemukakan bahwa sumber daya manusia bagi suatu perusahaan merupakan *human capital*. *Human capital* ialah sesuatu yang tidak dapat diraba namun dapat dirasakan (*intangible asset*) yang dapat terbentuk bila didukung oleh keahlian, talenta, dan pengetahuan karyawan yang memadai. Bila ketiga komponen tersebut dipenuhi, maka akan terbentuk *human capital* yang tangguh. *Human capital* yang tangguh dapat menunjang terwujudnya strategi bisnis yang diharapkan perusahaan.

Di dalam suatu kawasan wisata terpadu atau lebih tepatnya yaitu *Resort*, terdapat banyak objek wisata yang ada didalamnya. *Resort* bukanlah seperti hotel yang hanya sekedar tempat menginap dengan fasilitas terbatas, tetapi *resort* merupakan suatu wilayah pelayanan jasa yang menyajikan berbagai macam atraksi wisata didalamnya, seperti tempat menginap, *restaurant*, *café*, *bar*, *spa*, kolam renang, *mini market*, dan atraksi-atraksi wisata lainnya seperti *outbound* atau lainnya. Dengan kata lain, cakupan wilayah *resort* ini lebih besar dari pada hotel.

Kabupaten Bandung merupakan salah satu kabupaten yang berada di wilayah Provinsi Jawa Barat dengan penduduk 3.672 juta jiwa, secara administrasi terdiri dari 31 kecamatan, 258 desa dan 9 kelurahan. Kabupaten Bandung memiliki potensi pertanian dan perkebunan yang cukup besar. Untuk bidang pertanian memiliki potensi luas persawahan, sayur-mayur, buah-buahan. Untuk perkebunan didominasi oleh perkebunan Teh di daerah Ciwidey dan Pangalengan. Selain itu kabupaten Bandung juga memiliki berbagai macam atraksi wisata seperti wisata alam, seni dan budaya, kuliner, serta wisata belanja. Perkembangan industri wisata ini didukung oleh sarana dan prasarana yang ada di kabupaten Bandung, seperti adanya fasilitas hotel dan resort yang dapat memberikan kenyamanan kepada para wisatawan yang datang ke kabupaten Bandung.

Kabupaten Bandung khususnya daerah Bandung Selatan memiliki berbagai macam sarana akomodasi yang tersedia, salah satunya adalah Patuha Resort. Patuha Resort mempunyai konsep *back to nature* (kembali ke alam) yang

memanfaatkan sumber daya alam, seni, budaya dan tradisi sebagai ciri khas dan keunikan Jawa Barat, serta didukung oleh keasrian lingkungan alam dan dukungan masyarakat. Produk dan destinasi wisata seperti ini dapat membantu wisatawan untuk mengatasi kejenuhan dari rutinitas hingar bingar kehidupan perkotaan yang dipenuhi suasana kesibukan.

Ciwidey mempunyai sumber daya alam yang sangat potensial, maka daerah Ciwidey juga mendukung terhadap kemajuan pariwisata Indonesia pada umumnya dan Jawa Barat pada khususnya. Maka dari itu perlu adanya dukungan dari sumber daya yang berperan sebagai tokoh utama dalam penggerak kemajuan dari industri pariwisata itu sendiri.

Patuha resort merupakan salah satu unit usaha yang di kelola oleh Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten. Dengan menggunakan konsep pemandangan alam, Patuha resort menawarkan berbagai aktifitas yang bisa dilakukan, antara lain: memetik strawberry, berenang, berolahraga dan lain-lain. Selain aktifitas di sekitar area resort, pengelola juga menawarkan paket wisata terusan ke Kawah Putih, Objek Wisata Air Panas Cimanggu atau Ranca Upas yang ketiganya juga merupakan unit usaha Perum Perhutani yang terdapat di kawasan Bandung Selatan.

Jumlah karyawan yang ada di Patuha Resort berjumlah 15 orang yang terbagi dalam 7 bagian yaitu bagian keamanan, penerima tamu, kebersihan taman, kebersihan ruangan umum, kebersihan kamar, teknisi dan *bellboy*, serta *laundry*. Bila dibandingkan dengan jumlah fasilitas yang tersedia maka jumlah karyawan yang dimiliki oleh Patuha Resort masih belum memenuhi standar karena seluruh bagian hanya memiliki satu penanggung jawab. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap pelayanan yang tidak optimal, sehingga menyebabkan kualitas pelayanannya yang rendah. Jika hal tersebut tidak ditanggapi dengan serius oleh pihak pengelola resort, maka dikhawatirkan dapat menimbulkan hal yang buruk, diantaranya ketidaknyamanan konsumen untuk berlama-lama berada di resort, dan yang lebih dikhawatirkan lagi, konsumen mengalihkan kunjungannya ke resort lain yang lebih baik dan lebih optimal pelayanannya.

Sebagai sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa, hal terpenting yang harus di perhatikan adalah pelayanan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada kepuasan serta daya beli pengunjung terhadap usaha jasa tersebut.

Menurut Raras TS. (2009 : 14) untuk memberikan pelayanan yang optimal, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan suatu usaha serta peningkatan kinerja karyawan. Beberapa faktor tersebut yaitu pengetahuan, keterampilan dan visi perusahaan.

Pengetahuan merupakan unsur pokok bagi setiap karyawan untuk merubah perilakunya dalam mengerjakan sesuatu. Semakin tinggi tingkat pengetahuan karyawan, semakin mudah karyawan tersebut mengikuti perubahan sesuai tugasnya. Karena itu, pengetahuan ditempatkan secara strategis sebagai salah satu syarat penting bagi kemajuan perilaku karyawan. Karyawan yang hanya menggunakan pengetahuan sekedarnya akan semakin tertinggal kinerjanya dibanding karyawan yang selalu menambah pengetahuannya yang baru.

Keterampilan, baik fisik maupun non-fisik, merupakan kemampuan seseorang yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan baru. Keterampilan fisik dibutuhkan untuk pekerjaan fisik, misalnya mengoperasikan komputer. Keterampilan non-fisik diperlukan untuk mendapatkan sesuatu yang sudah jadi, misalnya kemampuan dalam memimpin rapat, membangun komunikasi, dan mengelola hubungan dengan para pelanggan secara efektif. Maka dengan demikian, terdapat hubungan antara proses dan keterampilan komunikasi antar personal.

Visi perusahaan ditentukan oleh kepercayaan kolektif dari para pimpinan perusahaan agar dapat menciptakan lingkungan tertentu. Selain itu pemimpin perusahaan yang memiliki visi dan tujuan yang jelas, akan menciptakan lingkungan yang mendorong perilaku produktif.

Kombinasi dari tiga faktor diatas menentukan keefektifan suatu perubahan perilaku karyawan. Dengan pengembangan pengetahuan yang ada, karyawan semakin mengetahui atau memahami apa yang dibutuhkan untuk mampu mengerjakan pekerjaannya. Keterampilan dalam bentuk kemampuan fisik dan

non-fisik dibutuhkan agar karyawan mampu mengerjakan pekerjaan yang baru. Sementara tujuan perusahaan itu sendiri ditentukan oleh visi perusahaan dan dapat menciptakan lingkungan baru. Selain itu menjadi faktor pengaruh menguatnya kecerdasan emosional dan spiritual dari karyawan yang dapat membantu perusahaan lebih siap dalam mengelola perubahan.

Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penting dalam berkembangnya sebuah usaha jasa, haruslah memiliki kinerja yang baik. Untuk mengetahui baik atau buruknya kinerja seorang karyawan, maka dibutuhkan evaluasi secara berkala. Hal tersebut dilakukan agar perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya yang sejenis.

Suatu perusahaan dapat dikatakan berprestasi bila kinerja karyawan perusahaan tersebut baik. Pemberian tekanan pada pemuasan kebutuhan pribadi bukan berarti menghapuskan kepentingan perusahaan, malah sebaliknya bila kepentingan pribadi karyawan terpenuhi, akan mendatangkan kepuasan kerja untuk dapat berbuat lebih baik bagi perusahaan. Di samping itu, motivasi juga dapat menjadi pendorong terciptanya kinerja karyawan yang baik dan pada akhirnya prestasi kerja karyawan akan meningkat.

Menyadari pentingnya kinerja yang baik, Mangkunegara (2000:67) menyatakan bahwa istilah kinerja memiliki arti hasil yang dicapai secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Di satu sisi perusahaan sebagai lembaga bisnis yang *profit oriented*, senantiasa mengharapkan tercapainya tingkat kinerja yang tinggi.

Adapun kondisi aktual yang ada di patuha resort yang berkenaan dengan evaluasi kinerja karyawan, yaitu pihak manajemen atau pihak patuha resort belum melakukan evaluasi kinerja secara individu sehingga pihak perusahaan tidak mengetahui apa yang sepenuhnya di kehendaki oleh karyawan. Padahal dengan di lakukannya evaluasi kinerja, bukan tidak mungkin perusahaan akan lebih berkembang yang berimbas kepada pelayanan yang lebih baik.

Merujuk pada beberapa pendapat beberapa ahli di atas tentang pentingnya melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan dengan tujuan agar perusahaan dapat mengetahui kompetensi karyawan di bidangnya, mengembangkan mutu layanan di perusahaan dan dapat bersaing dengan perusahaan sejenis yang terdapat di wilayah ciwidey, maka penulis tertarik mengangkat judul **“Evaluasi Kinerja Karyawan untuk Meningkatkan Pelayanan di Patuha Resort Ciwidey”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang ada di perusahaan diantaranya: kurangnya jumlah karyawan bila dibandingkan dengan fasilitas yang ada, perusahaan membutuhkan tenaga ahli untuk meningkatkan kualitas dan mampu bersaing dengan perusahaan lain, serta mutu layanan yang perlu ditingkatkan lagi. Oleh karena itu dibutuhkan informasi tentang kinerja karyawan. Dengan demikian perlu diadakan penelitian melalui evaluasi kinerja dalam peningkatan mutu layanan di Patuha Resort.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah penelitian tersebut, maka penulis menyederhanakan dan memperjelas arah penelitian sesuai judul yang dikemukakan diatas. Maka dapat dipaparkan rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi kinerja karyawan di Patuha Resort?
2. Bagaimana pelayanan yang diterapkan oleh Patuha Resort?
3. Bagaimana penerapan evaluasi kinerja di Patuha Resort dalam meningkatkan pelayanan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi hasil kinerja karyawan Patuha Resort.
2. Mengidentifikasi pelayanan yang diterapkan oleh Patuha Resort.

3. Mengidentifikasi bagaimana penerapan evaluasi kinerja dalam meningkatkan pelayanan di Patuha Resort.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

Dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dalam melaksanakan evaluasi terhadap kinerja karyawan serta mutu pelayanan suatu usaha.

Bagi penulis, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan serta pengalaman dalam mengaplikasikan teori yang dimiliki dan menganalisis fakta, gejala dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Bagi objek yang diteliti, diharapkan penelitian ini dapat memberikan bantuan dan solusi atau menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan hal-hal yang melatarbelakangi masalah penulisan dan alasan pemilihan judul, perumusan masalah penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian, manfaat dari penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas kajian pustaka, kerangka pemikiran, serta bahan penelitian lain yang diperoleh dari berbagai referensi yang kemudian dijadikan landasan untuk melakukan penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data dan alasannya.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dikemukakan tentang pengolahan atau analisis data yang berhubungan dengan masalah penelitian, antara lain : gambaran umum tentang perusahaan, penyajian data, serta menganalisis masalah.

BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan serta rekomendasi yang dapat diberikan atas masalah yang ada, yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk menetapkan kebijakan selanjutnya.