

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan faktor pendorong keunggulan dan faktor yang menentukan kesuksesan suatu organisasi (Yuswardi, 2020). Organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang dapat bekerja secara efektif dan efisien (Pratama & Purnama, 2016) serta mampu mengambil alih pengelolaan karyawan dengan baik (Sumiyati, Masharyono, Purnama, Pratama, 2016). Pengelolaan sumber daya manusia menentukan tercapainya tujuan organisasi karena unsur manusia tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya (Laoh et al., 2019). Tujuan akan tercapai apabila adanya kontribusi dari seluruh anggota organisasi (Hasanah, 2020), sehingga sasaran utama dari pengelolaan sumber daya manusia yaitu mengelola karyawannya (Surachman, 2016).

Karyawan masih menjadi prioritas utama bagi organisasi karena memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas (Cholisoh et al., 2019), serta sebagai pemikir, perencana, dan pengendali semua aktivitas di dalam organisasi (Ratu et al., 2020). Organisasi dituntut untuk mempertahankan karyawannya agar menghasilkan kinerja yang tinggi serta karyawan yang dapat mendedikasikan dirinya kepada organisasi di mana mereka bekerja (Syamsul Senen et al, 2017). Karyawan yang memiliki kinerja tinggi dapat menghasilkan kerja yang baik (Zikwan, 2020) serta kinerja karyawan berhubungan dengan efektifitas suatu organisasi (Syamsul, 2016).

Kinerja karyawan yang efektif dalam organisasi bergantung pada kemampuan manajemen organisasi untuk memanfaatkan berbagai pendekatan atau teknik dalam rangka untuk meningkatkan kinerja (Mutai & Kirui, 2017). Peningkatan kinerja dibutuhkan untuk melatih karyawan agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan yang begitu cepat (Hendy, 2020). Organisasi menyadari bahwa lingkungan bisnis yang tak terduga serta perkembangan dan persaingan yang semakin besar menuntut organisasi untuk mencapai suatu standar, salah satunya memiliki karyawan yang berkinerja tinggi (Pawirosumarto et al., 2017 Tummers, 2016). Persaingan organisasi bukan ditentukan oleh mesin, bangunan ataupun peralatan, melainkan persaingan antar

Hanani Fauziatunisa, 2022

PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN SARI ATER HOT SPRINGS CIATER

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

sumber daya manusianya (Choi et al., 2018), sehingga organisasi yang memiliki sumber daya manusia lebih baik (Tjutju Yuniarsih et al, 2020) serta menarik perhatian dengan kelebihan yang dimiliki dalam berbagai hal dibandingkan dengan organisasi lain akan memenangkan persaingan (Citraningtyas & Djastut, 2017)

Kinerja karyawan seharusnya mendapatkan perhatian dari para pemimpin organisasi, karena penurunan kinerja karyawan bisa mempengaruhi kualitas kinerja organisasi secara menyeluruh (Taufiq et al., 2019). Kualitas kinerja karyawan berorientasi pada kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Aisyah et al., 2017; Sakban et al., 2019). Baik buruknya kinerja individu tergantung pada bagaimana pemahaman dan kemampuan untuk mencapai target sesuai kebenarannya (Khan et al., 2016). Tidak ada satu pun organisasi yang bisa bertahan dan bersaing jika perusahaan tidak memiliki karyawan yang berkualitas serta bisa bekerja dengan baik dan maksimal (Syamsul H Senen et al., 2017).

Penelitian mengenai kinerja karyawan telah dilakukan oleh banyak peneliti dalam berbagai industri yaitu pada industri manufaktur (Alghazo & Shaiban, 2016; Pawirosumarto et al., 2017; Refni Wahyuni & Irawan, 2020; Setiawan, N.Emi Wakhyuni, 2020). Dan penelitian pada industri jasa seperti , industri Kesehatan dan rumah sakit (Dewanti & Artaya, 2019; Ferinia et al., 2016; Wardani, Silvia Intan, Yuly Peristiowati, 2020), organisasi pemerintahan (Anam & Rahardja, 2017; Hartaroe et al., 2016), bidang pendidikan (Anam & Rahardja, 2017; Hendra, 2020; Himawati, 2016), bidang perbankan (Dharma, 2018; Paais, 2018; Sudiardhita et al., 2018) dan perhotelan (Iswadi, 2020; Nusantara et al., 2018; Ugwu et al., 2019). Penelitian dilakukan oleh Kelechi dan Lazarus (2019) bahwa pada industri perhotelan karyawan sangat berperan penting yang tidak dapat terpisahkan dari organisasi. Karyawan dikenal sebagai generasi ide serta umpan balik dari karyawan menentukan bagaimana nilai pelanggan (Ugwu et al., 2019). Penelitian lain yang dilakukan oleh Tri, Trias dan Arif (2020) bahwa dalam sektor perhotelan seorang individu atau karyawan penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan yang berhubungan dengan citra organisasi serta mengetahui permintaan konsumen yang cenderung berubah secara progresif.

Industri pariwisata diantaranya yaitu perhotelan merupakan industri yang potensial serta menjadi sektor andalan (Haeruddin, 2017) karena merupakan penopang pertumbuhan ekonomi negara (Roeleejanto & Payangan, 2015). Sektor perhotelan juga mempunyai potensi untuk dapat tumbuh dan berkembang yang membutuhkan investasi yang tidak sedikit, baik berdiri di tengah kota maupun di daerah-daerah tujuan wisata (Winata et al., 2016) serta salah satu industri penyerap tenaga kerja yang besar (Sridarran, 2016). Oleh karena itu organisasi yang bergerak pada sektor perhotelan dituntut untuk terus melakukan pembenahan akan kualitas dan kinerja karyawan baik dari segi internal maupun eksternal karena berpengaruh terhadap produktivitasnya (Hajrina & Mariam, 2016).

Berdasarkan penelitian Hajrina dan Mariam (2016) mengenai kinerja karyawan di industri perhotelan, disimpulkan bahwa turunnya kinerja karyawan ditunjukkan oleh banyaknya karyawan yang tidak patuh dalam menjalankan disiplin yang telah ditentukan serta kurangnya kesadaran karyawan dalam mematuhi peraturan. Penelitian lain dilakukan oleh Steffen Raub (2021) permasalahan kinerja karyawan pada industri perhotelan yaitu tingginya tingkat perputaran karyawan, serta meningkatkan fleksibilitas sumber daya manusia mereka dengan mengandalkan tenaga kerja yang substansial seperti kasual, musiman, atau karyawan kontrak pendek (Raub et al., 2021). Hal tersebut berimbas pada sulitnya menghadapi persaingan karena adanya perbedaan kualitas kinerja antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya (Marbun, 2017). Sektor perhotelan mulai dari pelayanan hotel, penyediaan, penerimaan, akomodasi, makan, pusat bisnis, hiburan (Ampomah, 2016) ,wisata, transportasi ke penagihan dan pembayaran sangat bergantung pada kinerja dari keterampilan dan emosi karyawannya (Mangkunegara & Octorend, 2015).

Permasalahan kinerja karyawan juga terjadi pada Sari Ater Hot Springs Ciater yaitu pada tahun 2018 sampai 2020 banyak dari target kinerja yang telah direncanakan tidak tercapai dengan baik. Sari Ater Hot Springs Ciater yang merupakan salah satu industri pariwisata pemandian air panas serta penginapan di Jawa Barat. Fasilitas yang disediakan menuntut karyawan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Tidak ada satu pun organisasi yang bisa bertahan dan bersaing

jika perusahaan tidak memiliki karyawan yang bisa bekerja dengan baik dan maksimal (Syamsul H Senen et al., 2017)

Standar penilaian merupakan salah satu alat pengontrol kinerja karena dengan adanya standar penilaian perusahaan dapat mengetahui pencapaian kinerja karyawannya (Wardani, 2017) serta sebagai tolak ukur untuk tindakan pengembangan karyawan di masa depan (Rubin & Edwards, 2020). Setiap perusahaan memiliki standar kategori untuk penilaian kinerja karyawan, Sari Ater Hot Springs Ciater memiliki standar penilaian khusus terhadap kinerja karyawannya. Tabel 1.1 menunjukkan kategori standar penilaian kinerja karyawan di Sari Ater Hot Springs Ciater

Tabel 1.1
Standar Penilaian Hrd Sari Ater Hot Springs Ciater

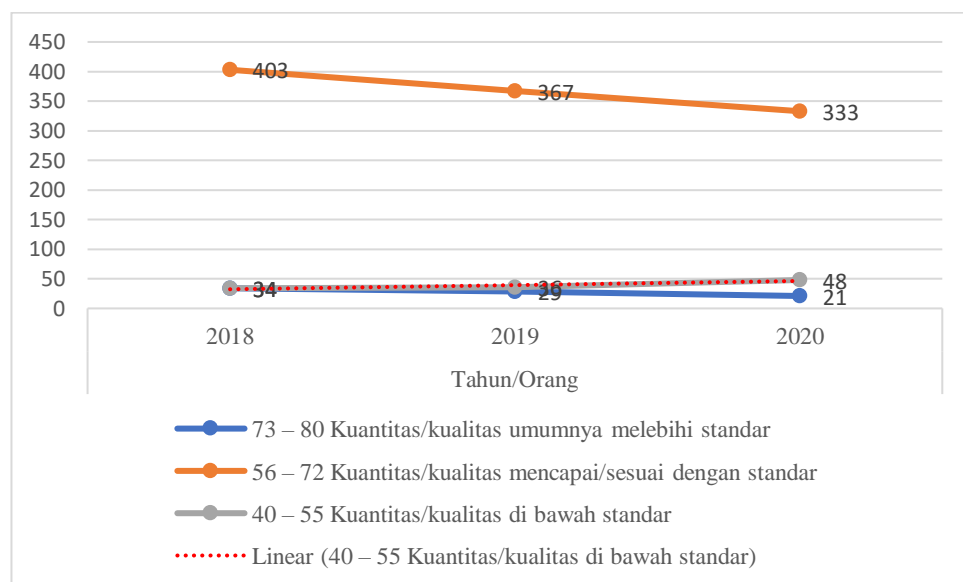
Nilai	Uraian	Penjelasan
73 – 80	Kuantitas/kualitas umumnya melebihi standar	<u>Ditetapkan pada jabatan yang sama/prioritas utama dalam promosi:</u> Karyawan bersangkutan sangat menonjol dalam prestasi kerja, dan melebihi harapan perusahaan. sehingga dapat dicalonkan dalam pemilihan karyawan terbaik serta menjadi prioritas utama dalam pengembangan karir atau promosi
56 – 72	Kuantitas/kualitas mencapai/sesuai dengan standar	<u>Ditetapkan pada jabatan yang sama:</u> Karyawan yang bersangkutan prestasi kerjanya sesuai dengan harapan perusahaan.
40 – 55	Kuantitas/kualitas dibawah standar	<u>Perhatian khusus dan pengarahan:</u> Karyawan yang bersangkutan memerlukan perhatian khusus dan pengarahan dalam jangka waktu tiga bulan dan apabila tidak dapat melakukan perubahan terhadap kinerjanya, maka dapat dianggap gagal/tidak mampu.
20 – 39	Kuantitas/kualitas jauh dibawah standar	<u>Gagal/tidak mampu:</u> Karyawan yang bersangkutan gagal/tidak mampu dan tidak dapat dilanjutkan/tidak dapat diterima dan dilakukan PEMUTUSAN HUBUNGAN KERJA.

Sumber: *Human Resources Department* Sari Ater Hot Springs Ciater

Tabel 1.1 menunjukkan rentang standar yang ditetapkan oleh Sari Ater Hot Springs Ciater. Nilai 20 – 39 menunjukkan kualitas atau kuantitas dibawah standar seperti karyawan yang bersangkutan gagal atau akan adanya pemutusan hubungan kerja, nilai 40-55 menunjukkan karyawan yang bersangkutan memerlukan

perhatian khusus dan pengarahan dalam jangka waktu tiga bulan, apabila tidak dapat melakukan perubahan maka dianggap gagal, nilai 56-72 karyawan yang bersangkutan prestasi kerjanya sesuai dengan harapan perusahaan dan nilai 73-80 menunjukkan bahwa karyawan yang bersangkutan sangat menonjol dalam prestasi kerja dan melebihi harapan dari perusahaan sehingga dapat dicalonkan dalam pemilihan karyawan terbaik serta menjadi prioritas utama dalam pengembangan karir atau promosi di perusahaan.

Perusahaan telah menentukan dan membuat standar penilaian bagi karyawan tetapi masih banyak karyawan yang menghasilkan kinerja yang kurang baik (Favour & Ph, 2016). Standar penilaian diperlukan untuk menilai dan mengevaluasi keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya (Wiguna, 2017). Hasil penilaian kinerja karyawan Sari Ater Hot Springs Ciater berdasarkan kategori yang sudah ditetapkan perusahaan relatif mengalami penurunan. Gambar 1.2 menunjukkan hasil penilaian kinerja karyawan tiga tahun terakhir.



Sumber: *Human Resources Department* Sari Ater Hot Springs Ciater

Gambar 1.1 Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Sari Ater Hot Springs Ciater

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan data hasil penilaian kinerja karyawan yang diperoleh dari bagian departemen personalia Sari Ater Hot Springs Ciater berdasarkan kategori yang sudah ditetapkan perusahaan relatif mengalami peningkatan pada nilai 40-55 yaitu pada kuantitas/kualitas berada di bawah standar

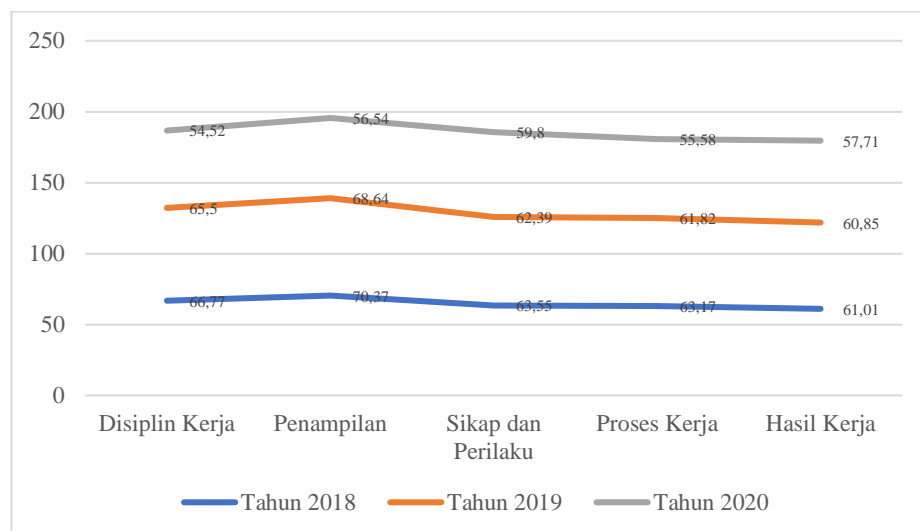
Hanani Fauziatunisa, 2022

PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN SARI ATER HOT SPRINGS CIATER

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

yang telah ditetapkan perusahaan. Tahun 2018 pada katagori tersebut ada sebanyak 34 orang karyawan sedangkan pada tahun 2019 sebanyak 36 karyawan, dan pada tahun 2020 bertambah menjadi 48 karyawan. Nilai 40-55 menunjukkan kualitas atau kuantitas di bawah standar artinya karyawan yang bersangkutan memerlukan perhatian khusus dan pengarahan dalam jangka tiga bulan, apabila tidak dapat melakukan perubahan terhadap kinerjanya selama jangka waktu tiga bulan maka karyawan dianggap gagal untuk selanjutnya dilakukan pemutusan hubungan kerja.

Untuk melihat bagaimana kualitas kinerja karyawannya, penilaian dilakukan oleh Sari Ater Hot Springs Ciater yaitu penilaian kinerja, perusahaan menggunakan penilaian sebagai acuan dalam membuat keputusan berkenaan dengan kondisi kerja karyawan, seperti promosi, pemberhentian karyawan, serta penghargaan (Suwatno & Juni, 2018). Berikut Gambar 1.2 mengenai rekapitulasi penilaian hasil kerja karyawan selama tiga tahun terakhir



Sumber: *Human Resources Department* Sari Ater Hot Springs Ciater

Gambar 1.2 **Rekapitulasi Hasil Rata-Rata Penilaian Kinerja Karyawan**

Gambar 1.2 menunjukkan adanya penurunan kinerja karyawan pada tiga tahun terakhir. Pada tahun 2018 pada penilaian disiplin kerja tahun 2018 rata-rata nilai sebesar 66,77 sedangkan pada tahun 2019 sebesar 65,50, dan tahun 2020 menjadi 54,52. Untuk penilaian penampilan pada tahun 2018 sebesar 70,37, tahun 2019 sebesar 68,64 dan tahun 2020 menurun menjadi 56,54. Penilaian sikap dan perilaku pada tahun 2017 sebesar 63,55, tahun 2018 sebesar 62,39 dan tahun 2020

Hanani Fauziatunisa, 2022

PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN SARI ATER HOT SPRINGS CIATER

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

menjadi 59,80. Penilaian proses kerja pada tahun 2018 sebesar 63,17, tahun 2019 sebesar 61,82 dan tahun 2020 menjadi 55,58. Hasil penilaian pada katagori hasil kerja tahun 2018 sebesar 61,01, tahun 2019 sebesar 60,85 dan pada tahun 2020 menurun menjadi 57,71 point. Katagori disiplin kerja mengalami penurunan dan merupakan katagori terkecil jika dibandingkan dengan katagori penilaian yang lain, terdapat penurunan katagori pada penilaian disiplin kerja yaitu rata-rata berada pada katagori kualitas atau kuantitas kerja dibawah standar sehingga perlunya perhatian serta pengarahan khusus pada karyawan.

Baik buruknya kinerja karyawan dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan (Favour & Ph, 2016). Kehadiran karyawan yang rendah membuat terhambatnya pencapaian tujuan organisasi karena kegiatan dalam suatu organisasi tidak akan berjalan secara optimal jika tingkat kehadiran karyawan buruk (Achi & Sleilati, 2016). Rendahnya tingkat kehadiran jika dibiarkan akan berimbas pada organisasi baik itu kerugian dari segi waktu maupun biaya (Jones et al., 2015; Tummers, 2016). Berikut Tabel 1.2 menunjukkan tingkat kehadiran karyawan Sari Ater Hot Springs Ciater pada tiga tahun terakhir.

Tabel 1.2
Rata-Rata Tingkat Kehadiran Karyawan

No	Uraian	Tahun			Standar
		2018	2019	2020	
1	Ketepatan jam Kehadiran	60	58	55	56-72
2	Jumlah Kehadiran dalam pelatihan	70	67	56	56-72

Sumber: *Human Resources Department* Sari Ater Hot Springs Ciater

Tabel 1.2 menunjukkan rata-rata tingkat kehadiran karyawan Sari Ater Hot Springs Ciater adanya penurunan ketepatan jam kehadiran dan jumlah kehadiran dalam pelatihan dari tahun 2018-2020. Pada tahun 2018 ketepatan kehadiran sebesar 60 point dari standar yang ditetapkan yaitu 56-72 point, sedangkan pada tahun 2019 ketepatan kehadiran karyawan sebesar 58 point dan tahun 2020 menjadi 55 point, adanya penurunan sebesar 3 point dari tahun 2019 ke tahun 2020. Pada tahun 2020 menjadi 55 artinya berada pada katagori kualitas atau kuantitas di bawah standar perusahaan artinya karyawan yang bersangkutan memerlukan perhatian khusus. Kualitas dan kuantitas sesuai dengan standar berada pada 56-72

Hanani Fauziatunisa, 2022

PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN SARI ATER HOT SPRINGS CIATER

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

poin. Untuk jumlah kehadiran dalam pelatihan pada tahun 2018 sebesar 70 poin, tahun 2019 sebesar 67 dan tahun 2020 menjadi 56 poin. Terdapat penurunan sebesar 11 poin dari tahun 2019 ke tahun 2020, tetapi masih dalam katagori kualitas atau kuantitas sesuai standar perusahaan karena berada pada rentang 56-72, hanya saja berada pada minimum jumlah yang telah ditetapkan perusahaan.

Tingkat kehadiran karyawan yang rendah jika dibiarkan akan berimbas pada pencapaian tujuan perusahaan (Afsaw Mitiku et al., 2015). Rendahnya kinerja karyawan juga terlihat dari komentar tamu yang ditulis dan disampaikan kepada bagian *Front Office*, terdapat penemuan adanya faktor buruknya kinerja karyawan, yaitu dari *Guest Command* atau komentar yang disampaikan tamu, terdapat keluhan tamu akan keterlambatan pelayanan karyawan di beberapa departemen. Berikut Tabel 1.3 menunjukkan keluhan kinerja pelayanan karyawan Sari Ater Hot Springs Ciater pada tiga tahun terakhir.

Tabel 1.3
Keluhan Kinerja Pelayanan Karyawan

No.	Jenis Pelayanan	Tahun		
		2018	2019	2020
1.	<i>Room Division</i>	10,70%	11,54%	12,47%
2.	<i>F&B Division</i>	8,74%	10,59%	12,07%
3.	<i>Recreation Area</i>	10,27%	10,47%	11,29%
4.	<i>Facilities Structure</i>	14,27%	16,37%	19,31%
5.	<i>General Performance</i>	13,15%	15,15%	19,59%
Total Rata- rata		11,43%	12,82%	14,95%

Sumber: *Human Resources Department* Sari Ater Hot Springs Ciater

Hasil *Guest Command* menunjukkan masih banyaknya komentar negatif akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Sari Ater Hot Springs Ciater, artinya masih tingginya tingkat indisciplin. Terdapat peningkatan persentase dari tahun ketahun yaitu pada tahun 2018 terdapat 11,43% komentar kurang baik dari pengunjung dan paling besar yaitu pada pelayanan *facilities structure*. Pada tahun 2019 sebesar 12,82% komentar ada peningkatan serta komentar keluhan paling banyak ada pada *facilities structure* dan pada tahun 2020 komentar kurang baik sebanyak 14,95% dari total komentar. Pada tahun 2020 komentar kurang baik paling tinggi yaitu pada *General Performance* sebesar 19,59% pada total *Guest Command* yang diterima oleh pihak perusahaan.

Ada beberapa faktor dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor gaya kepemimpinan (Azis & Suwatno, 2019), kemampuan, faktor pelatihan, kompensasi, pengembangan (Bahru, Hashim, & Ibrahim, 2014), beban kerja, *work life balance* (Nurwahyuni, 2019). *Work life balance* merupakan keseimbangan antara pekerjaan individu dan kehidupan pribadi yang memberikan fleksibilitas kepada karyawan yang dapat mengurangi penyebab stres yang terkait dengan pekerjaan (Gomez Mejia & David, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Weerakkody & Mendis (2017) bahwa *work life balance* yang baik akan memotivasi karyawan melakukan kinerjanya lebih baik serta dapat mengurangi tingkat stress kerja pada karyawan. Hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Rafsanjani (2019) bahwa *work-life balance* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. *Work-life balance* tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja tetapi mengarah pada kinerja karyawan jika melalui kepuasan kerja. (Rafsanjani et al., 2019).

Penelitian terdahulu menemukan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi, kepuasan kerja (Kordiman & Suwatno, 2018) kualitas kerja, keterampilan, responsif, kemampuan, komunikasi, kecepatan, inisiatif, (Hadijah, Budi Santoso., 2020; Pratama & Purnama, 2016), disiplin kerja, tanggung jawab akan pekerjaan, komitmen organisasi (Daulay et al., 2019). sifat gaya kepemimpinan, desain pekerjaan, dan aspek-aspek ekonomis, teknis faktor individual, faktor psikologi, faktor organisasi (Tummers, 2016) motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, pelatihan, kondisi fisik pekerjaan, kompetensi (Afsaw Mitiku et al., 2015; Pramularso, 2018). Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan dan melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas suatu keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2014). Hasil penelitian dari Ernur (2017) kompetensi dengan kemampuan dan pengetahuan karyawan yang baik dapat memudahkan bagaimana karyawan bekerja sehingga berpengaruh pada kinerjanya. Namun menurut penelitian yang dilakukan oleh Basori (2017) bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hasilnya menunjukkan bahwa adanya

faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada penelitian tersebut seperti faktor lingkungan kerja (Basori et al., 2017).

Berdasarkan hasil wawancara upaya yang dilakukan oleh Sari Ater Hot Springs Ciater untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui *work life balance* untuk perkembangan karir serta untuk keseimbangan *spiritual* karyawan perusahaan sering mengadakan acara dengan lembaga seperti ESQ Leadership center dan memberikan imbalan umroh kepada karyawan terpilih setiap satu tahun sekali. Untuk kegiatan keluarga perusahaan mengadakan kegiatan “*Family Gathering*” yang diadakan setahun sekali serta memberikan jadwal cuti bagi semua karyawan. Kemudian kompetensi karyawan menjadi faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan di Sari Ater Hot Springs Ciater kompetensi karyawan dilihat pada saat proses rekrutmen dan seleksi melalui tes serta penempatan karyawan disesuaikan dengan kompetensi yang dimilikinya. Selain itu kompetensi diperlukan juga untuk proses promosi atau kenaikan jabatan. Dalam memelihara dan mengembangkan kompetensi perusahaan melakukan program pelatihan yang diadakan setiap bulan untuk semua departemen. Pelatihan dilakukan pada setiap departemen dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan, sikap, keterampilan dan pengetahuan karyawan sesuai dengan kebutuhan setiap karyawan dalam departemennya. Setelah diadakannya pelatihan perusahaan melakukan uji kompetensi kemampuan kerja karyawan untuk melihat sejauh mana keberhasilan pelatihan yang telah dilakukan. Departemen yang melakukan uji kompetensi yaitu departemen *Food & Beverage Service, Food & Beverage Product, House Keeping, Front Office*. Pengujian atau peningkatan kompetensi ini Sari Ater Hot Springs Ciater bekerjasama dengan institusi LSP Bhakti Persada. (Hasil wawancara dengan Bpk. Maman Somantri HRM Sari Ater Hot Springs Ciater, 23 Maret 2021)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat *work life balance*, tingkat kompetensi dan tingkat kinerja karyawan di Sari Ater Hot Springs Ciater

2. Adakah pengaruh *work life balance* dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Sari Ater Hot Springs Ciater
3. Adakah pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan di Sari Ater Hot Springs Ciater
4. Adakah pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di Sari Ater Hot Springs Ciater

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh *work-life balance* dan kompetensi terhadap kinerja karyawan, yang selanjutnya dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat *work life balance*, tingkat kompetensi dan tingkat kinerja karyawan di Sari Ater Hot Springs Ciater
2. Untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh *work life balance* dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Sari Ater Hot Springs Ciater
3. Untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan di Sari Ater Hot Springs Ciater
4. Untuk memperoleh gambaran pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Sari Ater Hot Springs Ciater.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran baik dari segi akademis maupun praktisi

1. Kegunaan Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi sumbangan terutama untuk ilmu manajemen khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia dan dapat digunakan untuk menyokong teori mengenai kinerja karyawan serta dapat menjadi referensi bagi yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
2. Kegunaan Praktisi
 - a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan masukan kepada Sari Ater Hot Springs Ciater untuk dijadikan pertimbangan dalam memecahkan permasalahan kinerja karyawan.

b. Bagi Industri Sejenis dan Pihak Lain

Untuk sumber informasi bagi industri sejenis khususnya dalam peningkatan kinerja karyawan. Diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian sejenis serta dapat memberikan rangsangan bagi yang akan melakukan penelitian selanjutnya

