

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting bagi perusahaan karena perannya sebagai subjek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum.

Sumber daya manusia adalah orang – orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Tanpa orang – orang yang memiliki keahlian atau kompetensi maka mustahil bagi organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Oleh karena itu, dibutuhkan suatu manajemen sumber daya manusia yang baik dan berkualitas oleh perusahaan agar bisa menciptakan sumber daya manusia yang handal kedepannya. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara baik dan profesional oleh perusahaan, diharapkan karyawan mampu bekerja secara profesional juga dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM), seharusnya pimpinan ataupun perusahaan dapat memberikan kebijakan untuk karyawannya. Kebijakan tersebut disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada di perusahaan. Salah satu kebijakan perusahaan tersebut adalah dengan memberikan pelatihan terhadap karyawannya. Pelatihan yang tepat dan relevan untuk mencapai kebijakan, tujuan dan sasaran lingkungan, sebaiknya diberikan kepada semua karyawan sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya. Pelatihan akan membentuk perilaku karyawan yang sesuai dengan yang di harapkan perusahaan misalnya sesuai dengan budaya perusahaan (Kasmir 2016: 126).

Isi program pelatihan ditentukan oleh identifikasi kebutuhan dan sasaran pelatihan. Agar isi program pelatihan efektif maka prinsip – prinsip pembelajaran harus diperhatikan. Prinsip – prinsip ini meliputi partisipatif, relevan, repetitive (pengulangan), pemindahan, dan memberikan umpan balik mengenai kemajuan peserta pelatihan. Semakin terpenuhinya prinsip – prinsip tersebut maka semakin efektif suatu pelatihan.

Karyawan juga perlu penambah pengetahuan agar mampu menjalankan tugasnya dengan baik yaitu dengan melalui pelatihan yang baik dan benar. Disamping untuk menambah pengetahuan, pelatihan berguna untuk mengubah perilaku karyawan yang selama ini kurang baik menjadi lebih baik. Dan tentunya pada akhirnya adalah untuk lebih mengenal secara mendalam lingkup pekerjaan yang akan di hadapinya nanti.

Tujuannya adalah untuk lebih meningkatkan keahlian dan keterampilan mereka dalam bekerja sehingga nantinya karyawan lama tersebut bisa menjadi trainer untuk karyawan baru di perusahaan. Dengan adanya program pelatihan perusahaan bisa mengukur kinerja karyawan dari waktu ke waktu, dengan hal ini perusahaan bisa mengevaluasi apa yang seharusnya lebih di tekankan dalam pelatihan maupun perusahaan.

Kinerja yang baik oleh karyawan akan berdampak positif terhadap perusahaan. Kinerja karyawan yang baik diperoleh dengan adanya pelatihan - pelatihan yang diberikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja mereka. Kinerja merupakan hasil dari kerja seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang di bebaskan padanya. Perilaku nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Veithzal Rivai 2011: 554). Penilaian kinerja karyawan itu sendiri dilakukan oleh manajer – manajer yang bersangkutan dalam perusahaan.

Amaris Hotel Gorontalo merupakan salah satu hotel berbintang 2 di Gorontalo dan berada di bawah naungan Group Hotel yang besar Santika Indonesia Hotels & Resorts, yaitu bagian dari kelompok usaha milik Kompas Gramedia. Amaris Hotel Gorontalo adalah hotel Amaris ke – 47 di Indonesia yang dibuka untuk umum pada tanggal 20 Mei 2014. Dengan total 90 kamar dan 2 *meeting room*, berlokasi di pusat Kota Gorontalo, berada dekat dengan pusat pemerintahan, perbankan, dan pusat perbelanjaan.

Adapun divisi – divisi kerja di Amaris Hotel Gorontalo, yaitu *Departement Head, HRD, Housekeeping, Public Area, FB Service, FB Product, Engineering, Sales & Marketing, Accounting*. Yang memberi materi pelatihan di setaip divisi di Amaris Hotel Gorontalo biasa dilakukan oleh supervisor bagain *HRD SPV, Accounting SPV, dan Manager Hotel*.

Pemberian pelatihan di Amaris Hotel Gorontalo biasa dilakukan secara formal maupun informal, dimana pelatihan formal dilakukan di dalam ruangan atau kelas sedangkan pelatihan informal biasa dilakukan di luar atau bisa di sebut dengan *training* lapangan, artinya disini pemberian materi *training* secara informal bisa dilakukan dimana saja selagi karyawan itu membutuhkan sebuah pelatihan. Yang mengikuti pelatihan di Amaris Hotel Gorontalo sebanyak 31 orang dari total karyawan 31 orang yang terdiri dari 21 orang yang sudah termasuk instruktur dalam pelatihan yang dilakukan di hotel tersebut. Pelatihan di Amaris Hotel Gorontalo dilakukan sebanyak 10 kali dalam sebulan.

Adapun modul pelatihan yang ada di Amaris Hotel Gorontalo, diantaranya *English Class, Pengenalan Checklist Utilitas Engineering, Pengisian Form RKK, cara menghitung Cost Event, SOP Refresh for Security, pemahaman tentang Profit & Loss, cara membaca laporan keuangan POMEK, training kontrak kerja sama hotel dengan BPJS Kesehatan, 2017 Rate Introduction, cara membaca Manager Report, cara membaca General Ledger*.

Terlepas dari semua pemberian program pelatihan tersebut, ternyata masih ada juga karyawan yang belum bisa sepenuhnya mengerti dan menerima pemberian materi dikarenakan daya serap atau daya tangkap setiap individu itu berbeda – beda. Ada yang sekali diberikan pelatihan langsung mengerti dan ada pula yang harus di berikan lebih dari sekali pelatihan baru bisa mengerti dan memahami isi program pelatihan, dan hal itu akan sangat berdampak bagi kinerja karyawan itu sendiri.

Selain itu dengan masih kurangnya keefektifan pelatihan yang berakibat bisa menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja, contohnya untuk berbahasa asing. Dimana masih ada karyawan yang belum menguasai bagaimana berbicara yang baik dan benar dengan tamu dari luar negeri sehingga membuat kinerja karyawan menjadi belum maksimal dalam berkomunikasi dengan menggunakan bahasa asing, hal ini akan menghambat proses pelayanan di Amaris Hotel Gorontalo dan membuat kinerja karyawan menjadi menurun.

Fenomena yang terjadi pada karyawan Amaris Hotel Gorontalo ialah terjadinya penurunan kinerja karyawan. Berikut informasi penurunan kinerja karyawan di Amaris Hotel Gorontalo:

**Tabel 1.1**  
**Persentase Capaian Kinerja Karyawan 2016**

| <b>NO</b> | <b>BULAN</b> | <b>PERSENTASE<br/>Capaian Kinerja</b> |
|-----------|--------------|---------------------------------------|
| 1         | Januari      | 50 %                                  |
| 2         | Februari     | 65 %                                  |
| 3         | Maret        | 70 %                                  |
| 4         | April        | 65 %                                  |
| 5         | Mei          | 75 %                                  |
| 6         | Juni         | 50 %                                  |
| 7         | Juli         | 45 %                                  |

**(Sumber : Manager HRD Amaris Hotel Gorontalo)**

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan kinerja karyawan di Amaris Hotel Gorontalo dan permasalahan lainnya ialah masih belum maksimalnya kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat dan masih adanya karyawan yang sering menunda pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan tepat waktu, penurunan kinerja yang paling buruk ialah di bulan Juli dimana kinerja karyawan hanya mencapai 45%.

Pelatihan merupakan salah satu cara yang dilakukan manager hotel dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan karyawan dilakukan secara rutin oleh pihak Amaris Hotel Gorontalo agar karyawan bisa bekerja secara maksimal dalam perusahaan. Penilaian atau evaluasi

kinerja karyawan dilakukan Amaris Hotel Gorontalo dilakukan setiap bulan, penilaian kinerja karyawan dilakukan oleh per divisi sesuai dengan bidangnya masing-masing di Hotel.

Dari hasil penilaian yang dilakukan, pihak Amaris Hotel Gorontalo bisa mengevaluasi hasil kinerja karyawan dari waktu-waktu sehingga kedepannya bisa memperbaiki apa yang menjadi kekurangan atau kelemahan Hotel sehingga nantinya perusahaan bisa mengambil suatu keputusan atau kebijakan yang lebih baik dari sebelumnya.

Mengacu dari latar belakang diatas, pelatihan pada karyawan mempunyai peranan yang penting dimana dengan pelatihan tersebut karyawan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam bekerja sehingga kedepannya kinerja karyawan dan kinerja perusahaan juga akan meningkat.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Masih perlu di tingkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.
2. Masih adanya karyawan yang belum menguasai dalam hal berbahasa asing.
3. Masih adanya karyawan yang menunda pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu, apakah Pelatihan Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan pada Amaris Hotel Gorontalo?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada Amaris Hotel Gorontalo.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian tentang pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada Amaris Hotel Gorontalo adalah sebagai berikut:

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Sebagai bahan pembandingan teori manajemen - manajemen sumber daya manusia khususnya tentang pelatihan dan Kinerja karyawan yang di dapat dengan keadaan yang terjadi di lapangan apakah sinergi atau sama dengan keadaan yang sebenarnya.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat memberika manfaat sebagai berikut:



- a) Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam pengelolaan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.
- b) Kegunaan penelitian bagi lembaga pendidikan adalah sebagai bahan untuk evaluasi bagi mahasiswa, serta kinerja lembaga pendidikan yang bersangkutan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat kompleks sekali dan penuh dengan persaingan.
- c) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.