

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung dengan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik. Perkembangan di dalam dunia bisnis pada saat ini mengakibatkan persaingan antar perusahaan semakin kompetitif. Dampaknya adalah permasalahan di dalam manajemen perusahaan semakin kompleks. Situasi yang demikian menuntut perusahaan untuk mampu mengelola perusahaan dengan baik agar mampu bertahan serta bersaing dalam pasar.

Perusahaan perlu menerapkan suatu sistem yang tepat untuk dapat menjaga keberlangsungan kegiatan operasionalnya. Perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi. Upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dengan memberikan kebijakan untuk karyawannya. Kebijakan tersebut disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada di perusahaan. Salah satu kebijakan perusahaan tersebut adalah memberikan pendidikan dan pelatihan terhadap karyawannya. Pendidikan dan Pelatihan sering dianggap sebagai aktifitas yang paling dapat dilihat dan paling umum dari semua aktifitas kepegawaian. Para atasan menyokong pendidikan dan pelatihan karena melalui pendidikan dan pelatihan para karyawan akan menjadi lebih trampil, dan

karenanya lebih produktif, sekalipun manfaat tersebut harus diperhitungkan dengan waktu yang akan dikeluarkan ketika para karyawan sedang dilatih. Oleh karena itu, dengan adanya pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh perusahaan dapat menimbulkan kemampuan kepada karyawannya.

Metode pendidikan dan pelatihan mempunyai beberapa macam dan penggunaannya seringkali disesuaikan dengan kondisi perusahaan. Pendidikan/pelatihan (DIKLAT) yang tepat dan relevan diberikan kepada semua karyawan sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya. Dengan demikian, karyawan akan memiliki dasar pengetahuan dan keahlian yang cukup sehingga mampu melaksanakan tugas dan fungsinya secara efisien. Diklat itu sendiri terdiri dari 2 aspek yaitu Pendidikan dan Pelatihan, keduanya memiliki makna yang berbeda namun tujuan yang sama yaitu untuk meningkatkan keterampilan (*skill*) dan pengetahuan (*knowledge*). Dengan adanya diklat diharapkan akan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena pendidikan dan pelatihan tidak saja menambah pengetahuan akan tetapi juga dapat meningkatkan keterampilan kerja yang berarti juga peningkatan prestasi kerja dan efektivitas perusahaan, sekaligus memberikan kepuasan kerja yang lebih besar kepada karyawan yang bersangkutan. Peningkatan prestasi kerja karyawan disuatu organisasi merupakan suatu hal yang patut diperhatikan secara serius oleh perusahaan. Pentingnya diklat bukanlah semata-mata keuntungan bagi karyawan tetapi juga keuntungan bagi perusahaan karena dengan meningkatnya kemampuan dan keterampilan karyawan, dapat menunjang kinerja (prestasi kerja) karyawan tersebut.

Pada dasarnya kinerja merupakan tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Jika pelaksanaan pekerjaan telah sesuai atau bahkan melebihi uraian pekerjaan, hal ini berarti pekerjaan tersebut berhasil dikerjakan dengan baik, begitu juga sebaliknya. Melalui pendidikan pelatihan, para karyawan akan mengetahui sampai dimana dan bagaimana prestasi kerjanya dinilai oleh atasan. Kelebihan dan kekurangan yang terjadi akan menjadi suatu kemampuan bagi perkembangan mereka di masa yang mendatang. Menurut Hasibuan (2012: 94) yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Hasibuan juga menerangkan bahwa prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan Prestasi Kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor tersebut, maka akan semakin besar prestasi kerja karyawan yang bersangkutan. Hasil dan Kualitas prestasi kerja yang maksimal tidak dapat dilepaskan oleh hasil yang dibangun oleh pihak manajemen perusahaan ini karena tidak mungkin suatu prestasi kerja yang bagus itu bisa diperoleh tanpa ada penanganan yang serius dan mendalam dari pihak manajemen perusahaan.

Sebagaimana Menurut Prastowo dan Suryo (2002:11), hotel didefinisikan sebagai “suatu penginapan yang diwajibkan memenuhi aturan yang berlaku dalam menawarkan penginapan, makanan, dan perlindungan atas barang bawaan pada tamunya. Secara fisik hotel adalah sebuah bangunan yang terdiri dari beberapa

ruangan yang digunakan oleh tamu untuk beberapa saat menyediakan jasa serta fasilitas yang dibutuhkan oleh tamunya”. Setiap hotel membutuhkan sumber daya manusia sebagai tenaga kerja yang melaksanakan kegiatan operasional guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap tamu untuk setiap fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel. Maka dari itu, keberadaan sumber daya manusia yang baik mutlak adanya sebagai pemeran utama dalam menjalankan bisnis di bidang perhotelan. Senada dengan pernyataan tersebut, sudarmanto (2009:3) mengemukakan bahwa bahwa : ”sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu factor yang sangat menentukan bagi keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan, baik pada organisasi public maupun *private*”

Untuk dapat merealisasikan pernyataan tersebut, *Human Resources Department* yang ada di setiap hotel merupakan wadah yang mengelola kualitas sumber daya manusia dengan memperhatikan kinerja dari setiap karyawan, yang bertujuan bukan hanya untuk menumbuhkembangkan aspek-aspek kognitif, afektif dan psikomotorik yang dimiliki setiap individu, namun juga tujuan dalam sebuah organisasi yang tercantum dalam visi dan misi dapat terwujud.

Maqna Hotel merupakan hotel bintang empat yang ada di Gorontalo. Maqna Hotel Gorontalo merupakan salah satu property Prasanthi Hotels and Resorts. Prasanthi Hotels and Resorts merupakan jaringan operator hotel lokal yang mengangkat potensi budaya Indonesia. Dalam pelaksanaannya kerja pimpinan perusahaan mengharapkan agar para karyawan bisa mencapai target hasil yang memuaskan. Pencapaian tujuan perusahaan sangat tergantung pada kinerja

karyawan. Dengan jumlah kamar yang tidak sedikit, tentunya bukan perkara yang mudah untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi para tamunya. Maqna Hotel Gorontalo mencoba menerapkan program pendidikan dan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat membentuk SDM yang sesuai dengan standar kerja yang diinginkan oleh perusahaan. Pendidikan dan Pelatihan yang digunakan oleh maqna hotel gorontalo adalah pelatihan terjadwal, misalnya tahunan atau bulanan.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa adanya hubungan antara diklat dengan prestasi kerja karyawan yang mana pendidikan/pelatihan memang digunakan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya apabila hasil kinerja yang telah dicapai belum sesuai dengan target kinerja yang diharapkan ataupun sebagai upaya untuk pengembangan kualitas sumber daya manusianya yang sudah direncanakan oleh pihak manajemen. Dapat dilihat dari penilaian sasaran kerja pegawai yang didalamnya menilai tentang kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, keterampilan, komunikasi. Pernyataan tersebut merupakan hasil kajian penilaian kinerja setiap departemen yang mana menunjukkan bahwa karyawan belum mencapai target kinerja yang diharapkan oleh manajemen. Dari penilaian sasaran kerja karyawan tersebut merupakan penilaian prestasi kerja karyawan pada Maqna Hotel Gorontalo. Pada table 1.1 menjelaskan data penilaian prestasi kerja karyawan pada Maqna Hotel Gorontalo sebagai berikut :

Tabel 1.1**Penilaian Prestasi Kerja Karyawan Tahun 2019**

No.	Sasaran Kerja	Target	Realisasi
1.	Kualitas Kerja	100%	84%
2.	Ketepatan Waktu	100%	88%
3.	Inisiatif	100%	76%
4.	Kemampuan	100%	86%
5.	Komunikasi	100%	86%

Sumber data : Data Penilaian Prestasi Kerja Karyawan Pada Maqna Hotel Gorontalo pada Tahun 2019

Tabel 1.1 diatas, merupakan data penilaian prestasi kerja karyawan yang didapat dari hasil akumulasi dari setiap manager departemen di Maqna Hotel Gorontalo. Setiap nilai pada indikator sasaran kerja rata-rata masih dibawah 100% hal ini dinilai belum mencapai target perusahaan yang telah ditetapkan karena masih ada karyawan yang belum menerima dengan baik diklat yang telah dilakukan oleh perusahaan. Penilaian prestasi kerja dilakukan agar mengetahui setiap prestasi yang dicapai karyawan baik, sedang atau kurang. Penilaian prestasi juga memberikan informasi kepada karyawan tentang hasil kerja dan kualitas pekerjaannya, sehingga menjadi indikator untuk lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Pendidikan dan pelatihan akan menentukan prestasi kerja karyawan, sedangkan prestasi kerja karyawan akan meningkat apabila dilakukan program

pendidikan dan pelatihan dengan persyaratan yang baik. Pengaruh diklat dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan, oleh sebab itu program diklat perlu diterapkan dan harus sesuai dengan bidang tugas yang ada pada perusahaan.

Berdasarkan tabel penilaian prestasi kerja maqna hotel gorontalo pada tahun 2019 yang telah diuraikan diatas, maka mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pendidika dan Pelattihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Maqna Hotel Gorontalo”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Program diklat yang dilakukan oleh perusahaan belum dapat diterima dengan baik oleh karyawan sehingga berimbas pada penilaian prestasi kerja karyawan yang belum sesuai dengan sasaran kinerja karyawan.
2. Kurangnya kesadaran diri dari karyawan tentang pentingnya pendidikan dan pelatihan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi mpasalah diatas yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah Seberapa besar pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan di Maqna Hotel Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor pendidikan dan pelatihan (diklat) terhadap peningkatan prestasi kerja karyawan yang ada pada maqna hotel gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yaitu :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian akan menambah pengetahuan dan memperjelas serta sebagai bahan perbandingan antara teori dan realita di lapangan, mengenai pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan.

1.5.2 Manfaat Praktis

- 1) Sebagai bahan masukan yang positif bagi manajemen Maqna Hotel Gorontalo dalam kegiatan pendidikan/pelatihan (diklat) yang diberikan guna mencapai kinerja karyawan yang lebih baik dan pencapaian tujuan perusahaan sesuai dengan visi misi yang telah ditetapkan.
- 2) Sebagai referensi untuk menambah wawasan keilmuan menyangkut manajemen sumber daya manusia (SDM), khususnya tentang diklat dan peningkatan kinerja karyawan.
- 3) Sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang tertarik dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan persoalan pelatihan dan peningkatan prestasi kerja karyawan.