BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan tentunya memiliki tujuan dalam bisnisnya. Namun, tidak sedikit perusahaan yang terhambat bahkan gagal dalam mencapai tujuannya. Salah satu faktornya yaitu perusahaan itu kurang memperhatikan sumber daya manusia (SDM) yang menyebabkan kinerja perusahaan kurang optimal dan maksimal sehingga tujuan perusahaan menjadi lamban tercapai. Untuk mewujudkan tujuan tersebut perlu adanya rencana yang dibuat, dalam menyusun rencana perusahaan tidak hanya memperhatikan fasilitas, keuangan, dan pemasarannya saja, akan tetapi perusahaan harus memanajemen orang-orang yang bekerja di dalamnya. Manajemen sumber daya manusia sangat penting dalam suatu perusahaan karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan perusahaan serta berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi (Palupi, 2017).

Karyawan yang berada dalam suatu perusahaan dituntut untuk memberikan kontribusi yang positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja karyawan menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan. Kinerja dapat dikatakan sebagai hasil kerja baik secara kualitas maupun jumlah yang dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai peran dan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2015). Kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan efektifitas dan efesiensi pelaksanaan pekerjaan oleh karyawan yang pada akhirnya akan menguntungkan perusahaan. Terciptanya kinerja

karyawan dapat timbul apabila organisasi mampu mencipatkan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta ketrampilan yang dimiliki secara optimal sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang positif.

Program pelatihan yang diadakan perusahaan atau organisasi menjadi salah satu cara dalam mengembangkan kinerja karyawan (Triasmoko, 2014). Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga karyawan mampu memiliki kinerja yang professional di bidangnya (Wibowo, 2019). Pelatihan diberikan sesuai dengan tugas masing-masing. Apabila pelatihan yang diberikan perusahaan semakin sering maka kinerja para karyawan juga semakin meningkat karena dengan adanya pelatihan keterampilan karyawan pun akan meningkat (Perdana, 2019). Dengan begitu organisasi akan lebih mudah dalam mencapai tujuannya. Pelatihan kerja disuatu organisasi begitu berperan penting karena dengan adanya pelatihan kerja menjadi salah satu ujung tombak dalam organisasi untuk mencapai kinerja karyawan yang berkualitas demi kelangsungan organisasi dan menjadi bagian dari *human investment* itu sendiri.

Kepuasan kerja seorang karyawan juga menjadi faktor yang penting bagi kinerja karyawan dan kinerja perusahaan. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya mereka menyukai dan termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya sehingga kinerjanya tinggi, sebaliknya jika tidak puas dengan pekerjaannya mereka tidak termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya rendah. Kepuasan kerja merupakan kondisi menyenangkan atau

secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya (Setiawan & Ghozali, 2006). Kepuasan kerja dapat dikatakan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins & Judge, 2015).

Persaingan bisnis semakin ketat, sehingga perusahaan memerlukan strategi untuk dapat tetap bersaing. Persaingan tersebut tidak hanya terjadi diperusahaan manufaktur, akan tetapi perusahaan jasa juga mengalaminya khususnya pada perhotelan. Hotel adalah perusahaan atau usaha yang menyediakan jasa inap dan juga menyediakan makanan dan minuman bagi tamu yang datang serta mempunyai fasilitas jasa lainnya.

Malang adalah salah satu kota besar yang terletak di Jawa Timur. Destinasi wisata yang berada di Malang sangat terkenal seperti wisata kebudayaan, sejarah, wisata belanja, dan wisata buatan (Setioko, 2019). Hal ini yang menjadi alasan bahwa hotel harus mampu bersaing dalam mengembangkan fasilitas hotel dan memantau sumber daya manusia yang ada didalamnya untuk mendapatkan ulasan yang baik dari pengunjung. Hotel menjadi fasilitas yang dapat dimanfaatkan sebagai komponen yang menopang industri pariwisata, transportasi, dan kegiatan lain selama kegiatan wisata berlangsung (Monica dan Putra, 2017).

Rayz UMM adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, lebih tepatnya perhotelan. Rayz UMM merupakan hotel berbintang 4 yang memiliki tagline "*Nice People, Nice Place*", sehingga dari *tagline* tersebut karyawan harus mampu memberikan yang terbaik dari segi fasilitas dan juga

segi pelayanannya kepada pengunjung hotel. Rayz UMM hotel ini terletak tepat di Jl. Raya Sengkaling No. 1, Jetis, Mulyoagung, Kec. Dau, Kabupaten Malang, Jawa Timur. Hotel Rayz UMM berdiri sejak tahun 2020 dengan jumlah kamar sebanyak 152 kamar dan 5 Villa.

Rayz UMM hotel memiliki upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen dan peningkatan fasilitas. Untuk dapat memberi pelayanan yang maksimal kepada konsumen maka kualitas sumber daya manusia juga perlu ditingkatkan sehingga akan menciptakan kinerja karyawan yang berkompeten. Rayz UMM hotel mengadakan program pelatihan untuk melatih dan membekali sumber daya manusianya (Kasmir, 2016). Manajer Rayz UMM hotel menyampaikan program pelatihan yang diadakan tidak selalu berhasil hal ini berdampak pada perusahaan mengingat biaya dan waktu yang dikeluarkan cukup besar, sehingga kegiatan operasional menjadi kurang efisien. Setiap karyawan menjalankan tugas sesuai dengan peran dengan seluruh tanggung jawab untuk mendapatkan hasil kerja atau prestasi yang baik adalah harapan seluruh perusahaan. Suatu kinerja karyawan dinyatakan berhasil dan ideal apabila indikator yang telah ditetapkan perusahaan tercapai.

Tabel 1.1 Rangkuman Penilaian Kinerja Karyawan Rayz UMM Hotel

No	Departemen	Nilai Mutu	Nilai Total	Keterangan
1	A&G *(Administrasi dan General)*	A	487	Lanjut dengan catatan untuk anggota departemen : diharapkan lebih bijaksana dan selektif dalam mengambil keputusan

No	Departemen	Nilai Mutu	Nilai Total	Keterangan
2	*Front office*	A	480	Lanjut dengan catatan untuk anggota departemen : pertahankan kinerja yang sudah bagus dan pelayanan terhadap tamu
3	*Engineering*	A	474	Lanjut dengan catatan untuk anggota departemen : diharapkan lebih meningkatkan kecepatan pengerjaan
4	*FBS (Food & Beverage Service)*	B	365	Lanjut dengan catatan untuk anggota departemen : diharapkan penyajian dan penataan semakin bervariasi
5	*FBP (Food & Beverage Product)*	B	370	Lanjut dengan catatan untuk anggota departemen : diharapkan lebih berinovasi dalam mengolah menu makanan dan mempertahankan cita rasa
6	*Housekeeping*	B	459	Lanjut dengan catatan untuk anggota departemen : diharapkan lebih optimal dalam pembagian waktu kerja
7	*Human Resource Security*	C	290	Lanjut dengan catatan untuk anggota departemen : diharapkan lebih menunjukkan keramahan kepada tamu dan menghadapi keluhan dengan kepala dingin
8	*Sales Marketing*	A	492	Lanjut dengan catatan untuk anggota departemen : pertahankan kinerja yang sudah bagus diharapkan kedepan lebih memunculkan banyak ide

Sumber : Data Sekunder Rayz UMM Hotel, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa nilai paling tinggi diperoleh dari departemen *sales marketing* dengan jumlah 492 dengan kategori nilai mutu A, hal ini menunjukkan bahwa departemen tersebut telah memberikan kinerja yang baik serta dapat memenuhi target yang diberikan oleh perusahaan. Sedangkan nilai paling rendah diperoleh dari departemen *HR Security* dengan jumlah 290 dengan kategori nilai mutu C, Hal tersebut dikarenakan beberapa anggota departemen memberikan respon yang kurang ramah terhadap tamu

sehingga tamu memberikan keluhan melalui ulasan di *platform* penjualan *online* yang tentunya berdampak terhadap pertimbangan tamu untuk menggunakan jasa menginap di Rayz UMM hotel. Hal ini menunjukkan perlu adanya evaluasi dan penelitian mengapa hal ini bisa terjadi.

Rayz UMM merupakan perusahaan di bidang perhotelan yang menawarkan jasa berupa penginapan beserta fasilitasnya. *F&B Product, F&B Service, housekeeping, HR Security* dan *front office* merupakan bagian-bagian yang memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan yang diterima pengunjung sehingga peneliti menentukan bagian-bagian tersebut sebagai sampel. Kelimanya adalah bagian yang vital dan berpengaruh terhadap mutu yang akan dihasilkan. Kinerja karyawan akan berdampak pada operasional Rayz UMM hotel, terlebih jika hotel sedang ramai pengunjung. Kinerja karyawan yang rendah akan berdampak pada kualitas layanan seperti waktu pelayanan yang lebih lambat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Yanuar Arifien selaku *General Manager* Rayz UMM hotel mengatakan secara konsisten berorientasi pada kebutuhan konsumen dan memiliki komitmen yang tinggi dalam kesejahteraan karyawannya. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi diantarnya karyawan yang belum paham dengan *jobdesk* mereka sehingga mengakibatkan pekerjaan tidak tepat dan membutuhkan banyak waktu, karyawan yang kesulitan dan mengatasi keinginan dalam melayani tamu, dan adanya karyawan yang memiliki rasa kurang puas terhadap rekan kerja nya. Hal tersebut dibuktikan dari keluhan yang dilontarkan oleh konsumen secara

langsung maupun melalui ulasan di google misalnya pelayanan yang kurang ramah, kebersihan yang kurang dijaga dan keluhan-keluhan lainnya.

Kebutuhan karyawan yang terpenuhi melalui pelatihan akan menciptakan kepuasan kerja yang selanjutnya akan menyebabkan peningkatan kinerja karyawan diorganisasi tempat mereka bekerja. Dari penjelasan tersebut Kinerja dan kepuasan kerja jelas memiliki hubungan timbal balik (Sinambela, 2016). Hasil penelitian Setiawan, dkk (2021) menunjukkan kepuasan kerja mampu memediasi pelatihan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Shu dan Wardayani (2019), Fizia dan Muttaqijn (2018), Adriyan (2018), Kartikasari & Djastuti (2017) dan Meidita (2019) menunjukan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Andayani dan Hirawati (2021) bahwa pelatihan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang berbeda juga terjadi pada penelitian kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2019) yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Adiyasa & Windayanti (2019) berbanding terbalik, hasil penelitian menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari beberapa penelitian tersebut adanya kontradiksi hasil penelitian terdahulu, sehingga hal ini menarik untuk diteliti kembali. Berdasarkan uraian

diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* Di Rayz UMM Hotel**".

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana pelatihan, kinerja dan kepuasan kerja karyawan pada Rayz UMM hotel?
2. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan ?
4. Apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja karyawan?

C. Tujuan

1. Untuk mendeskripsikan tentang pelatihan, kinerja , dan kepuasan kerja karyawan pada Rayz UMM Hotel
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja karyawan
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja karyawan

D. Manfaat

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak perusahaan untuk mempertimbangkan kinerja karyawannya dengan pemberian pelatihan dan memperhatikan kepuasan kerja bagi setiap karyawannya. Sehingga dengan adanya hal tersebut dapat mengurangi adanya penyimpangan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan serta dapat berguna bagi perusahaan kedepannya agar mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengetahuan, pengalaman, serta wawasan bagi para pembaca dalam menerapkan teori-teori yang telah peneliti peroleh. Serta dapat dijadikan sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG