

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan mencari sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif serta kompeten dan juga kompetitif untuk berada di dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia adalah sumber daya utama dalam organisasi, dimana mempunyai potensi berupa kemampuan menciptakan, berpikir, mempunyai keahlian dan lain-lain yang sangat dibutuhkan dalam pencapaian tujuan organisasi (Suhardoyo, 2017). Dengan adanya era globalisasi menciptakan sebuah persaingan yang mengharuskan setiap karyawan mempunyai skill (keterampilan) dan knowledge (pengetahuan) yang mendukungnya untuk bersaing. Dengan potensi sumber daya manusia yang sudah sesuai dengan yang diinginkan, maka perusahaan pun dapat mulai mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dan juga melakukan evaluasi tentang system tujuan dan kinerja karyawan yang ada di perusahaan. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting di dalam sebuah perusahaan, hal ini dikarenakan kinerja karyawan sangat dibutuhkan untuk bisa mendapatkan perhatian lebih dengan mengetahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan, sehingga pemimpin perusahaan dapat mengetahui seberapa baik karyawannya dapat bekerja menjalankan tugas-tugasnya yang diberikan oleh perusahaan. Keberadaan karyawan juga perlu dikelola dengan baik dan dukungan dari perusahaan. Hal ini perlu dikembangkan agar karyawan mendapatkan kepuasan dalam bekerja sehingga karyawan tersebut dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap tujuan perusahaan dalam meningkatkan kesuksesan perusahaan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang dikemukakan (Mangkunegara, 2017). Kinerja karyawan mengacu pada kemampuan karyawan dalam memenuhi tugas-tugas yang telah diberikan oleh perusahaan atau organisasi. Kinerja karyawan bisa diukur

dengan berbagai cara, termasuk kuantitas dan kualitas kerja, penggunaan waktu dalam kerja, dan kerja sama. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu termasuk kompetensi dan kepuasan kerja.

Edison, dkk (2017) menyatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap. Kompetensi karyawan mencakup berbagai aspek, seperti keterampilan teknis, keterampilan interpersonal, keterampilan manajemen waktu, keterampilan berpikir kritis, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan. Perusahaan atau organisasi sering menggunakan daftar kompetensi sebagai pedoman dalam merekrut, mengevaluasi, dan mengembangkan karyawan. Kompetensi karyawan juga dapat diukur dengan berbagai cara, seperti melalui tes pengetahuan, keterampilan dan sikap.

Priansa (2018) mengatakan kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang/suka, atau tidak senang/tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, dan juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya. Adapun kepuasan diluar pekerjaan yaitu kepuasan kerja yang dirasakan diluar pekerjaan ditandai dengan besarnya upah yang akan diterima dari hasil kerja. Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang tinggi perusahaan atau organisasi dapat melakukan berbagai tindakan, seperti memberikan peluang karir dan pengembangan, meningkatkan lingkungan kerja yang sehat dan produktif, memberikan insentif dan tunjangan, serta memberikan umpan balik secara teratur, sehingga karyawan dengan kepuasan kerja yang optimal mampu memperkuat kompetensi terhadap kinerja karyawan dan cenderung lebih mungkin akan menetap bekerja di perusahaan tersebut.

Taman Rekreasi Sengkaling UMM merupakan tempat wisata keluarga sesuai dengan slogannya Wisata Air Impian Keluarga yang menyediakan berbagai wahana permainan, wisata air, dan wisata satwa. Taman Rekreasi Sengkaling UMM berdiri di atas lahan sekitar 9 hektar, kurang lebih seluas enam hektar berupa taman dan pepohonan hijau yang rindang. Kawasan taman rekreasi ini memiliki wisata air

yang berasal dari sumber alami pegunungan. Wahana lain yang terdapat di kawasan ini adalah kolam renang untuk segala usia, Bom-Bom Car, maupun naik perahu keliling taman. Taman Rekreasi Sengkaling UMM terletak di Kecamatan Dau, Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur. Kawasan ini tepatnya berada di Jalan Raya Mulyoagung No 188. Lokasi tempat rekreasi ini berada di Jalan Raya yang menghubungkan Kota Malang dan Kota Batu. Selain itu terdapat fasilitas lainnya berupa Sengkaling Kuliner yang buka mulai pukul 10.00-23.00 WIB. Harga Tiket Masuk Taman Rekreasi Sengkaling bagi pengunjung yang ingin berwisata akan dikenakan harga tiket yang berbeda tergantung pada hari kunjungan dan jenis tiket. Harga tiket untuk hari Senin-Jumat sebesar Rp 30.000. Harga tiket untuk Sabtu-Minggu sebesar Rp 35.000. Sedangkan, harga tiket terusan sebesar Rp 65.000. Taman Rekreasi Sengkaling dibuka setiap hari mulai pukul 06.00 hingga sampai 17.00 WIB. Hal ini dimaksudkan untuk memberi kepuasan pengunjung yang akan berwisata sekaligus bersantai bersama keluarga tercinta.

Berdasarkan beberapa penelitian yang sudah dilakukan dan juga perkembangan yang ada di bidang pariwisata menjadi hal yang menarik untuk meneliti kompetensi kinerja karyawan yang menjadi sorotan terutama dibidang pariwisata ini, bagaimana para karyawan melakukan tugasnya dengan maksimal karena juga berhubungan langsung dengan para wisatawan yang berlibur. Khususnya faktor kompetensi juga sangat penting dalam mempengaruhi kinerja untuk pencapaian tujuan suatu perusahaan. Kompetensi berkaitan dengan kemampuan individu oleh karena itu, efektivitas manajemen dalam sebuah organisasi akan berhasil apabila mampu mengenali perbedaan individu yang ada didalamnya. Kepuasan kerja bagi seorang pegawai merupakan faktor yang sangat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, misalnya seperti tingkat kedisiplinan, kemampuan dan semangat kerja yang cenderung meningkat. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan outcomes seperti kinerja karyawan, sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja, dan dengan demikian seseorang akan lebih mudah mencapai tingginya kinerja.

Ada beberapa masalah fenomena yang terjadi pada Taman Rekreasi Sengkaling UMM, Pertama yaitu mengenai kinerja karyawan khususnya pada bagian pemasaran (marketing). Dimana karyawan belum mampu memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini dapat dilihat pada target dan realisasi penjualan Taman Rekreasi Sengkaling UMM pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penjualan Taman Rekreasi Sengkaling UMM**

Tahun	Target	Realisasi	Selisih	
			Jumlah	%
2018	45,000	39,420	5,580	12,4%
2019	50,000	34,284	15,716	31,4%
2020	20,000	11,095	8,905	44,5%
2021	16,000	9,492	6,508	41%
2022	30,000	24,302	5,698	19%

*Sumber: Taman Rekreasi Sengkaling UMM*

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas terlihat bahwa adanya penurunan atas pencapaian kinerja karyawan, sehingga menunjukkan adanya penurunan target penjualan. Penurunan atas pencapaian kinerja karyawan khususnya pada bagian marketing tersebut dikarenakan realisasi yang belum mencapai target. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya kemampuan pada kinerja karyawan bagian marketing dalam menyelesaikan pekerjaan, yaitu karyawan belum menguasai sepenuhnya pengetahuan dan pemahaman tentang promosi penjualan. Sehingga perusahaan harus mengadakan pelatihan khusus mengenai kompetensi terutama di bidang pemasaran/marketing sekaligus memberikan pengalaman terhadap karyawan terkait bagaimana promosi bisa berjalan dengan efektif dan berdampak baik pada penjualan serta mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan.

Kedua, yaitu tentang kepuasan kerja. Dalam hal ini perusahaan menargetkan penjualan kepada kinerja karyawan untuk bisa memenuhi pencapaian target setiap tahunnya. Apabila mencapai target, perusahaan akan memberikan apresiasi berupa penghargaan sebagai imbalan yang telah dilakukan. Karyawan juga akan merasa

lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan. Tetapi, apabila kemampuan kinerja karyawan masih belum optimal untuk mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan, maka karyawan belum merasa puas terhadap pekerjaan saat ini. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan dukungan dengan memberikan sebuah reward dan evaluasi lebih lanjut mengenai pengetahuan dan keterampilan agar kinerja karyawan berjalan dengan optimal sesuai tujuan target pencapaian perusahaan.

Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya, Farida Ayu Ningsih (2021) menjabarkan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Astuti (2020) menyatakan kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, Kadek Loka Suristya dan Nyoman Rasmien Adi (2021) yang membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian dari Nabawi (2019) menunjukkan kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian menurut Berlian (2018) yang mengatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun berbeda dengan hasil penelitian menurut Mayasari (2022) menyatakan Kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian lain yang dilakukan oleh Darwanti dan Handayani (2018) menjelaskan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi hubungan pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan perbedaan hasil (*Research Gap*), maka peneliti menemukan perbedaan terkait pada penelitian sebelumnya dan memutuskan untuk meneliti lebih lanjut serta memastikan apakah variabel yang diuji berpengaruh atau tidak pada kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening yang ada pada Taman Rekreasi Sengkaling UMM. Fenomena inilah yang mendorong peneliti melakukan penelitian berjudul: **“Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Taman Rekreasi Sengkaling UMM)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan, kompetensi, dan kepuasan kerja karyawan Taman Rekreasi Sengkaling UMM?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
5. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan, kompetensi dan kepuasan kerja karyawan Taman Rekreasi Sengkaling UMM.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja karyawan.
5. Untuk mengetahui kepuasan kerja memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya untuk membuat penelitian secara lanjutan mengenai dasar yang ada keterkaitannya dengan variabel kompetensi, kinerja karyawan dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi, pertimbangan atau masukan bagi Taman Rekreasi Sengkaling UMM agar bisa melakukan peningkatan dan mengembangkan kinerja karyawan yang lebih baik lagi, serta mempertahankan karyawan yang mempunyai kompetensi tinggi dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening bagi perusahaan.

