

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini kita berada pada abad ke 21, tantangan yang langsung kita hadapi adalah globalisasi dengan segala implikasinya. Agar badan usaha tetap eksis maka perusahaan harus berani menghadapi perubahan. 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 dan memenangkan persaingan. Douglas (2000) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi.

Menurut Mangkunegara (2000), kinerja diartikan sebagai Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut H. Hadari Nawawi, (2005) yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil dari pelaksanaan suatu pekerjaan, baik yang bersifat fisik/mental maupun non fisik/non mental.

Hotel merupakan usaha komersial yang menyediakan bentuk akomodasi dimana orang yang memanfaatkannya akan mendapatkan fasilitas penginapan berikut makan dan minum. Usaha perhotelan merupakan suatu

jenis usaha dalam industri jasa dan merupakan bisnis yang saat ini berkembang dengan pesat dan pengelolaannya harus dapat dijalankan dengan benar agar dapat terus bersaing di lingkungan industri yang semakin kompetitif. Hotel – hotel di Semarang pada saat ini semakin banyak dan semakin berkembang. Hal ini dikarenakan lokasi kota Semarang yang menjadi ibukota propinsi Jawa Tengah sangat dekat dengan industri pariwisata dan merupakan salah satu pusat bisnis di Indonesia. Industri perhotelan erat kaitannya berhubungan langsung dengan konsumen karena merupakan suatu industri yang bergerak di bidang jasa, dengan demikian kinerja karyawan khususnya yang berkaitan dengan kinerja pelayanannya harus mendapatkan perhatian lebih lanjut.

Grand Candi Hotel merupakan salah satu hotel berbintang lima terletak di jalan Sisingamangaraja nomor 16 Semarang, yang juga menerapkan kinerja karyawan. Untuk mengukur kinerja, dapat digunakan beberapa ukuran kinerja. Beberapa ukuran kinerja dapat meliputi: kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan mengemukakan pendapat, pengambilan keputusan, perencanaan kerja dan daerah organisasi kerja.

Menurut Moh.As'ad (1987:118) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor finansial yaitu meliputi sistem dan besarnya gaji,

jaminan sosial, macam – macam tunjangan, fasilitas yang diberikan serta promosi.

Menurut Handoko (2001:155) mengemukakan bahwa kompensasi adalah “ segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka.” Kompensasi juga merupakan penghargaan yang diberikan karyawan baik langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial yang adil kepada karyawan atas kinerja mereka dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga pemberian kompensasi sangat dibutuhkan oleh perusahaan manapun guna meningkatkan kinerja karyawannya. Adapun bentuk kompensasi finansial adalah gaji, tunjangan, bonus (insentif), dan komisi.

Remunerasi adalah merupakan imbalan atau balas jasa yang diberikan kepada tenaga kerja sebagai akibat dari prestasi yang telah diberikannya dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Sofa, 2008). Pengertian ini mengisyaratkan bahwa keberadaannya di dalam suatu organisasi tidak dapat diabaikan begitu saja. Sebab, akan terkait langsung dengan pencapaian tujuan. Remunerasi yang rendah tidak dapat dipertanggungjawabkan, baik dilihat dari sisi kemanusiaan maupun dari sisi kelangsungan hidup organisasi.

. Ukuran prestasi yang lebih sederhana terdapat tiga kriteria untuk mengukur kinerja, pertama kuantitas kerja, yaitu jumlah yang harus dikerjakan. Kedua, kualitas kerja, yaitu mutu yang dihasilkan, dan ketiga, ketepatan waktu, yaitu kesesuaiannya dengan waktu yang telah ditetapkan (Handoko, 2002).

Beberapa penilaian kinerja karyawan yang diterapkan pada karyawan Grand Candi Hotel, adalah ketekunan, keuletan, perkembangan, penawaran, bahasa, dan lain - lain.

Dari laporan data *Reservasi Room* atau pemesanan kamar Grand Candi Hotel tahun 2012 – 2013 menunjukkan penurunan. Hal tersebut membuat pendapatan Grand Candi tidak dapat mencapai target. Hal ini diperkirakan adanya penurunan kinerja karyawan pada Grand Candi Hotel. Hal inilah yang menimbulkan pertanyaan bagi peneliti penilaian kinerja karyawan di Grand Candi Hotel perlu dikaji kembali agar kinerja karyawan bisa lebih optimum. Berdasarkan alasan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Grand Candi Hotel. Dengan demikian arah penelitian adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di Grand Candi Hotel, sehingga dapat mengatasi masalah kurangnya pendapatan yang kurang optimal bagi perusahaan tersebut.

Penelitian ini diberi judul “ **Analisis Pengukuran Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Kasus Grand Candi Hotel Semarang)**”.

1.2 Perumusan Masalah

Hasil laporan data tahunan jumlah pemesanan kamar atau *Reservasi Room* Grand Candi Hotel tahun 2012 – 2013 mengalami penurunan. Hal tersebut dapat kita lihat dari rangkuman tabel laporan berikut.

Tabel 1.1

Laporan Data *Reservasi Room* 2012 – 2013

Tahun 2012

Bulan	<i>Deluxe Room</i>	<i>Grand Deluxe Room</i>	<i>Executive Club Room</i>	<i>Junior Suite Room</i>	<i>Executive Suite Room</i>	<i>Royal Suite Room</i>	<i>Presidential Suite Room</i>
Januari	4.000	90	300	310	350	21	20
Februari	2.512	80	350	320	321	15	12
Maret	4.150	85	316	330	315	20	15
April	3.250	87	320	351	210	28	25
Mei	3.001	80	310	210	200	30	25
Juni	3.529	80	250	250	150	30	20
Juli	3.151	79	250	200	100	21	20
Agustus	3.250	85	200	280	200	15	21
September	3.111	80	180	100	380	15	25
Oktober	3.781	90	280	129	405	20	15
November	3.992	87	320	200	410	15	18
Desember	4.211	89	330	250	418	18	20
TOTAL 2012	41.938	1.012	3.406	2.930	3.459	248	236

Sumber : Laporan Data *Reservasi Room* Grand Candi Hotel tahun 2012

Tahun 2013

Bulan	<i>Deluxe Room</i>	<i>Grand Deluxe Room</i>	<i>Executive Club Room</i>	<i>Junior Suite Room</i>	<i>Executive Suite Room</i>	<i>Royal Suite Room</i>	<i>Presidential Suite Room</i>
Januari	3.921	95	380	250	418	15	10
Februari	2.751	75	330	250	320	20	5
Maret	3.211	85	320	129	418	20	16
April	2.211	90	210	300	310	20	28
Mei	1.511	75	250	350	305	15	24
Juni	3.291	75	150	320	205	18	17
Juli	3.829	80	120	250	200	20	19
Agustus	4.250	77	186	100	150	30	19
September	3.211	79	120	150	100	18	18
Oktober	1.235	75	180	100	89	10	25
November	3.290	89	200	120	123	15	20
Desember	4.150	75	201	180	150	15	10
TOTAL 2012	36.861	970	2.647	2.499	2.788	216	211

Sumber : Laporan Data Reservasi Room Grand Candi Hotel tahun 2013

Tabel 1.2
Perbandingan *Reservasi Room* 2012 : 2013

Tipe Kamar	2012	2013
<i>Deluxe Room</i>	41.938	36.861
<i>Grand Deluxe Room</i>	1.012	970
<i>Executive Club Room</i>	3.406	2.647
<i>Junior Suite Room</i>	2.930	2.499
<i>Executive Suite Room</i>	3.459	2.788
<i>Royal Suite Room</i>	248	216
<i>Presidential Suite Room</i>	236	211

Dari laporan data di atas diperkirakan menurunnya pemesanan kamar atau *Reservasi Room* disebabkan oleh menurunnya kinerja para karyawan Grand Candi Hotel. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Grand Candi Hotel.

Menurut Sarwoto (2000) insentif adalah suatu sarana motivasi yang diberikan sebagai perangsang atau pendorong yang diberikan dengan sengaja kepada karyawan agar dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk berprestasi bagi perusahaan. Menurut Sofa (2008) Remunerasi adalah merupakan imbalan atau balas jasa yang diberikan kepada tenaga kerja sebagai akibat dari prestasi yang telah diberikannya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Menurut Robertson (2002), pengukuran kinerja diartikan

sebagai suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasar alasan di atas, penulis tertarik untuk meneliti variabel independen yaitu remunerasi, sistem pengukuran kinerja dan insentif, maka penelitian dirumuskan dalam bentuk pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Apakah remunerasi / penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Grand Candi Hotel ?
2. Apakah pemberian insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan Grand Candi Hotel ?
3. Apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Grand Candi Hotel ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh remunerasi terhadap kinerja karyawan pada Grand Candi Hotel.
2. Menganalisis pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan terhadap Grand Candi Hotel.
3. Menganalisis pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja karyawan pada Grand Candi Hotel.

1.3.2 Manfaat Penelitian.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Meningkatkan pemahaman tentang praktek manajemen kinerja pada Grand Candi Hotel.
2. Hasil – hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Grand Candi Hotel dalam upaya merumuskan strategi Sumber Daya Manusia yang tepat guna meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawannya.
3. Sebagai bahan referensi bagi pihak – pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika dan struktur penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab :

BAB I : PENDAHULUAN. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA. Bab ini berisikan landasan teoritis yang menjelaskan teori – teori pendukung perumusan hipotesis, didukung dengan penelitian terdahulu. Kerangka pemikiran teoritis menjelaskan permasalahan yang akan diteliti yaitu tentang apa yang seharusnya, sehingga timbul adanya hipotesis (dugaan awal penelitian).

BAB III : METODE PENELITIAN. Bab ini dijelaskan definisi operasional yang mendeskripsikan variabel – variabel dalam penelitian. Jenis dan sumber data mendeskripsikan tentang jenis data variabel – variabel dalam penelitian. Metode analisis mendeskripsikan jenis atau model analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN. Bab ini berisi gambaran umum responden, metode analisis dan interpretasi hasil.

BAB V : PENUTUP. Bab ini merupakan bab penutup yang memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang telah diperoleh dari pembahasan. Dan saran sebagai masukan pada penelitian mendatang. Saran – saran yang diajukan untuk perbaikan pelaksanaan dan perbaikan penelitian berikutnya berdasarkan penerapan teori yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, Liberty, Yogyakarta
- Clifford, P.McCue, ad Gerasmus, A. Glanakis, 1997, *The Relationship Between Job Satisfaction and Performance The Case of Local Government Finance of in Ohio*, **Public Productivity and Management Reviess**, **Vo.21, No.2**, **p.170-191**
- Cooper Dr, and Emory, C.W, 1995, *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid.1, ed.5, Erlangga, Jakarta
- Hadari, Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Imam, G, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Badan Penerbitan UNDIP, Semarang
- , 2005, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Badan Penerbitan UNDIP, Semarang
- , 2011, *Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Badan Penerbitan UNDIP Semarang
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Kravchuk,R.S. dan R.W. Schack, (1996), "Designing effective performance measurement systems under the government performance and results act of 1993", *Public Administration Review*, Vol.56 No.4, pp. 348-358.
- Ravianto, 1998, *Production of Management*, LSIUP, Jakarta
- Santosa, S. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Alex Media Komputer.
- http://eprints.undip.ac.id/35556/1/Skripsi_SURYOADI.pdf
- http://eprints.undip.ac.id/18819/1/RAKHMAT_NUGROHO.pdf
- <http://teori-mgt-ian.blogspot.com/2011/01/pengertian-kepemimpinan-leadership.html>
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>
- <http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=25294>

<http://www.scribd.com/doc/143884022/PENGARUH-REMUNERASI-TERHADAP-KINERJA-PEGAWAI-KANTOR-PELAYANAN-PAJAK-PRATAMA-TUBAN#download>

<http://mohmahsun.blogspot.com/2011/04/konsep-dasar-pengukuran-kinerja.html>

<http://teorionline.wordpress.com/2010/01/25/definisi-motivasi-kerja/>

http://www.academia.edu/5199927/ANALISIS_FAKTOR-FAKTOR_YANG_MEMPENGARUHI_KINERJA_PEGAWAI_DALAM_ORGANISASI_SEKTOR_PUBLIK

<http://portal.kopertis2.or.id/jspui/bitstream/123456789/524/1/Oti%20Arnoly%20912110049.pdf>

<http://stiehas.ac.id/wp-content/uploads/2013/09/Helmi-Ali.pdf>

<http://stiehas.ac.id/wp-content/uploads/2013/09/Helmi-Ali.pdf>