

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat mengakibatkan perusahaan dituntut untuk membuat strategi yang efektif dan efisien agar perusahaan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang bisa terjadi kapan saja. Industri perhotelan pada saat ini merupakan salah satu aspek yang mempunyai peranan penting dalam perkembangan pariwisata di Kota Padang, yang menyediakan jasa akomodasi bagi para wisatawan. Jumlah kunjungan wisatawan yang mengalami peningkatan berpengaruh pada perkembangan industri perhotelan karena dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan akan meningkatkan pula kebutuhan akan jasa akomodasi khususnya industri perhotelan. Pesatnya pertumbuhan bisnis perhotelan mengakibatkan tingkat persaingan antar hotel yang tinggi. Namun bagi sejumlah hotel, kondisi tersebut tidak menjadi kekhawatiran besar sepanjang target pasar yang masih tersedia. Para pengelola hotel harus berusaha sebaik mungkin dalam memanfaatkan pasar yang ada dengan memberi citra dan layanan khusus bagi para tamunya. Hotel merupakan salah satu bisnis di bidang jasa yang mana berupa bangunan yang memiliki beberapa ruangan, fasilitas maupun layanan yang disewakan untuk beristirahat ataupun berbisnis.

Kondisi yang demikian sangat dipengaruhi oleh Sumber Daya Manusia (SDM) dalam perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai salah satu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan

terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Organisasi dapat mencari dan memelihara Sumber Daya Manusia yang mampu untuk mengimplementasikan dan mencapai keberhasilan suatu organisasi dengan menggunakan sebuah sistem atau proses yang dapat mengelola Sumber Daya Manusia yang biasa disebut dengan manajemen. Kualitas Sumber Daya Manusia bisa dilihat dari hasil kerjanya, dalam kerangka profesionalisme kinerja yang baik adalah bagaimana seorang mampu memperlihatkan perilaku kinerja yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan perusahaan.

Hotel sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki Disiplin Kerja yang tinggi. Banyaknya sumber daya manusia yang memiliki nilai tinggi tetapi masih kurangnya Kinerja Karyawan dan adanya pekerjaan yang tidak diselesaikan tepat waktu serta adanya harapan yang belum dapat dicapai oleh karyawan seperti pemimpin, kompensasi, dan disiplin kerja yang belum sesuai dengan keinginan karyawan. Kurangnya Disiplin Kerja dan tingkat pencapaian kinerja karyawan yang belum stabil. Dengan adanya penilaian Kinerja Karyawan pihak hotel dapat melihat kemampuan setiap karyawan yang bekerja di Hotel Pangeran Beach Padang Sumatera Barat.

Peran, fungsi dan tanggung jawab seorang pemimpin berpengaruh besar terhadap kreatifitas dan inovatif suatu organisasi, Instansi atau perusahaan. Dalam sepekan terjangnya seorang pemimpin mampu beraktifitas mempengaruhi, membimbing, menggerakkan dan mengarahkan secara suka rela ikhlas kepada orang lain dengan cara memanfaatkan daya, dana, sarana dan tenaga yang tersedia

untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Di era globalisasi ini dengan perkembangan IPTEK yang pesat, sangat dibutuhkan seorang pemimpin yang betul-betul mumpuni dalam menangani berbagai permasalahan dan mampu memberi semangat memotivasi kerja para karyawan atau bawahannya. Pemimpin Transformasional merupakan pemimpin yang diharapkan karena baik pemimpin maupun para pengikutnya saling menaikkan diri ke tingkat moralitas, keadilan dan motivasi kerja yang lebih baik.

Hotel sebagai salah satu industri jasa yang menyediakan jasa penginapan mengalami perkembangan yang sangat pesat dari tahun ke tahun. Sehingga persaingan yang timbul dalam industri ini tidak dapat dihindari. Banyak pihak menyadari bahwa untuk tetap unggul dalam bersaing setiap industri dituntut untuk memiliki kemampuan dalam membuat rencana pengembangan Sumber Daya Manusia yang berkualitas.

Hotel Pangeran Beach yang beralamat di jalan Ir. Haji Juanda No 79 merupakan salah satu hotel besar yang ada di Kota Padang. Hotel ini sudah menerapkan Manajemen Pengetahuan dari beberapa tahun belakangan. Selain itu Hotel Pangeran Beach juga sudah memanfaatkan Teknologi Informasi dengan sangat baik.

Hotel Pangeran Beach merupakan hotel berbintang yang sudah banyak di kenal oleh masyarakat, dengan status sebagai hotel berbintang tentunya Hotel Pangeran Beach memiliki banyak karyawan, berikut rincian karyawan yang bekerja di Hotel Pangeran Beach dari tahun 2016 sampai 2018:

**Tabel 1. 1Karyawan Hotel Pangeran Beach**

<b>No</b>	<b>Department</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>1</b>	<b>Staff</b>	<b>3 orang</b>	<b>3 orang</b>	<b>3 orang</b>
<b>2</b>	<b>Accounting Departement</b>	<b>25 orang</b>	<b>23 orang</b>	<b>24 orang</b>
<b>3</b>	<b>Personal Departement</b>	<b>7 orang</b>	<b>8 orang</b>	<b>9 orang</b>
<b>4</b>	<b>Security Departement</b>	<b>6 orang</b>	<b>6 orang</b>	<b>6 orang</b>
<b>5</b>	<b>Front Office Departemen</b>	<b>15 orang</b>	<b>18 orang</b>	<b>17 orang</b>
<b>6</b>	<b>Food &amp; Beverage Departement</b>	<b>41 orang</b>	<b>46 orang</b>	<b>47 orang</b>
<b>7</b>	<b>House Keeping Departement</b>	<b>23 orang</b>	<b>21 orang</b>	<b>21 orang</b>
<b>8</b>	<b>Sales Departmenet</b>	<b>5 orang</b>	<b>4 orang</b>	<b>5 orang</b>
<b>9</b>	<b>Engineering Departement</b>	<b>16 orang</b>	<b>16 orang</b>	<b>17 orang</b>
<b>10</b>	<b>Laundry Departement</b>	<b>10 orang</b>	<b>8 orang</b>	<b>9 orang</b>
<b>Total</b>		<b>150 orang</b>	<b>153 orang</b>	<b>158 orang</b>

**Sumber : Department HRD Hotel Pangeran Beach, 2018**

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat terjadi perubahan jumlah karyawan dari tahun ke tahun, Pada tahun 2016 karyawan yang bekerja di Hotel Pangeran Beach Padang berjumlah 150 orang yang terdiri dari 10 Departement. Pada tahun 2017karyawan yang bekerja di Hotel Pangeran Beach Padang berjumlah 153 orang yang terdiri dari 10 Departement. Sedangkan pada tahun 2018 karyawan yang bekerja di Hotel Pangeran Beach Padang berjumlah 158 orang yang terdiri dari 10 departement, dari perubahan karyawan tentunya mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang berbeda-beda, hal ini harus dikelola oleh perusahaan agar mampu meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Hotel Pangeran Beach Padang merupakan hotel yang telah memiliki akreditasi yang baik. Kinerja Karyawan hotel Pangeran Beach Padang tergolong baik karena mampu membawa hotel Pangeran Beach menjadi lebih baik dan banyak pengunjungnya. Dengan Kinerja Karyawan yang baik pihak hotel membutuhkan Kepemimpinan yang mampu meningkatkan Kompensasi, Disiplin Kerja atas karyawannya sehingga dapat meningkatkan Kinerja Karyawan yang jauh lebih baik dari sebelumnya. Kinerja Karyawan sangat bergantung pada Kepemimpinan, Kompensasi, dan Disiplin Kerja dalam melaksanakan tugas dan kegiatan. Kepemimpinan dan Disiplin Kerja yang tinggi akan membawa dampak yang optimal pada Kinerja Karyawan, sehingga pencapaian tujuan dapat dicapai semaksimal mungkin oleh Hotel Pangeran Beach dan Kepemimpinan, Kompensasi, dan Disiplin kerja yang rendah akan membawa dampak terhadap Kinerja karyawan dan pencapaian akan sulit tercapai.

Menurut (Aulia Sudarman & Widi, 2020) Kinerja karyawan yang tinggi dapat dicapai jika setiap elemen dalam organisasi terintegrasi dengan baik dan mampu menjalankan perannya. Dalam penelitian ini, elemen mengacu pada variabel kepemimpinan. Hasil survei pendahuluan menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum optimal.

Menurut (Citra Kunia putri dan trisna insan Noor, 2019) Kompensasi merupakan kontra prestasi terhadap penggunaan tenaga atau jasa yang telah diberikan oleh tenaga kerja. Kompensasi merupakan jumlah paket yang ditawarkan organisasi kepada pekerja sebagai imbalan atas penggunaan tenaga kerjanya.

Disiplin kerja juga mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Hal itu terlihat dari pengertian disiplin kerja sendiri yaitu kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan kata lain jika karyawan memiliki disiplin yang tinggi pastinya akan mengurangi kesalahan-kesalahan yang dapat dilakukannya. Menurut (Muchlisin Riadi, 2019) Disiplin kerja yaitu suatu sikap dan perilaku seseorang yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut (Ainanur & Tirtayasa, 2018) Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja berasal dari pengertian performance. Adapula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sutrisno dalam Siagian & Khair, 2018) Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

variabel kepuasan kerja, gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kinerja karyawan, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan, kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh variabel gaya kepemimpinan terhadap variabel kinerja karyawan, kepuasan kerja tidak dapat memediasi lingkungan kerja terhadap variabel kinerja karyawan. Namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan masih terdapat beberapa permasalahan kepuasan kerja karyawan yang masih belum dapat mendukung pencapaian kinerja yang lebih baik. Kepuasan kerja tersebut berupa kepuasan tentang kelayakan gaji, kepuasan tentang peluang promosi, dan kepuasan tentang hubungan kepada sesama rekan kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nuraini dalam Syafrina, 2017) bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Liyas & Primadi, 2017) Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal tersebut menunjukkan pengaruh yang signifikan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Muis et al., 2018) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Dan Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kinerja, ada pengaruh positif dan signifikan komitmen

organisasi terhadap kinerja, dan secara simultan ada pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Tahar & Sofyani, 2019) bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan sistem pengukuran kinerja (SPK) dosen di universitas ALPHA terhadap motivasi dosen, komitmen pada tujuan, dan berakhir pada kinerja dosen. Motivasi dan komitmen pada tujuan organisasi kami posisikan sebagai variabel intervening. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SPK belum mampu menggiring pada peningkatan kepada kinerja meskipun mampu meningkatkan motivasi dan komitmen pada tujuan organisasi pada diri dosen. Alasan kondisi tersebut dijelaskan dalam paper secara lebih detail.

Penelitian yang dilakukan oleh (Handoko dalam Heryati, 2016) bertujuan untuk mengetahui apakah kompensasi dan beban kerja secara signifikan mempengaruhi loyalitas karyawan. Hasil penelitian dan hipotesis menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial kompensasi dan beban kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Para pemimpin Departemen Operasi, harus memperhatikan kompensasi dan beban kerja untuk hasil yang optimal dalam mencapai tujuan organisasi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sutrisno dalam Siagian & Khair, 2018) dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penggunaan variabelnya. Penelitian ini



menggunakan variabel Moderating, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan variabel intervening. Berdasarkan hal di atas maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut di Hotel Pangeran Beach Padang, Sumatera Barat, dengan memberi judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMPENSASI, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA HOTEL PANGERAN BEACH PADANG”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Kepemimpinan yang kurang baik dapat menurunkan Kinerja Karyawan pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang
2. Karyawan merasa kurang terhadap kompensasi yang diberikan
3. Disiplin kerja yang kurang baik dapat menurunkan Kinerja Karyawan
4. Sinergitas kinerja antara pimpinan dan karyawan belum sepenuhnya tercapai
5. Rendahnya Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan dapat menurunkan Disiplin kerja Dan Kinerja Karyawan
6. Kurangnya Disiplin Kerja dan tingkat pencapaian kinerja karyawan yang belum stabil

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mencapai sasaran yang terarah dalam penulisan penelitian ini, penulis akan membatasi masalah ini dengan Kepemimpinan(X1) Kompensasi (X2) dan Disiplin Kerja (X3) sebagai variabel bebas, dan Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat, serta Sistem Pengukuran Kinerja (Z) sebagai variabel Moderating pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel *Moderating* pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel *Moderating* pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang?

6. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel *Moderating* pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang
4. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel *Moderating* pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang
5. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel *Moderating* pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang
6. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel *Moderating* pada Hotel Pangeran Beach Kota Padang

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan study pada Universitas Putra Indonesia YPTK Padang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman serta sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dan dapat diterapkan dalam dunia kerja. Dan mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang diperoleh diperkuliahan dengan kondisi nyata yang ada dilapangan.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam mengelola SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.

3. Bagi Pembaca

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membaca khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia.