

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pengamanan lingkungan kerja serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian kerja dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap unit kerja dan setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Oleh karena itu setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan / uraian tugas yang jelas serta prosedur melakukan pekerjaan tersebut. Demikian juga penyediaan sarana dan alat kerja merupakan komponen yang langsung mempengaruhi kinerja setiap orang. Penggunaan peralatan dan teknologi maju sekarang ini bukan saja dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja akan tetapi juga dipandang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kerja. Kinerja pegawai dapat memperbaiki hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas maupun kuantitas, memberikan pengetahuan baru, yang akan membantu pegawai dalam memecahan masalah yang kompleks, melalui serangkaian aktivitas yang terbatas dan teratur, sesuai tanggung jawab yang diberikan organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor individu, faktor psikologi dan faktor organisasi. Faktor individu terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis. Faktor psikologi terdiri dari persepsi,

sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja. Faktor organisasi terdiri dari kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi, dan karir (Gibson, 2008:123-124). Selain itu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung antara lain faktor kemampuan dan faktor motivasi (Mangkunegara, 2009:67). Selanjutnya pada tabel di bawah ini hasil Pra Penelitian Kinerja Karyawan Hotel Pelangi sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Data Hasil Pra Penelitian Kinerja Karyawan Hotel Pelangi Kota Kupang**

No.	Jabatan	Karyawan (Org)	Sertifikat Kompetensi (Org)	Capaian Tujuan
1	Asisten Direktur	1		Tidak Maksimal
2	<i>PA</i>	3		Tidak Maksimal
3	<i>Engginering</i>	1		Tidak Maksimal
4	<i>Receptionist</i>	5	1	Cukup Maksimal
5	<i>Pastry</i>	2		Tidak Maksimal
6	<i>Security</i>	3	3	Maksimal
7	<i>FB Product</i>	4		Tidak Maksimal
8	<i>Waiter</i>	3	1	Cukup Maksimal
9	<i>Room Attendant</i>	7	1	Cukup Maksimal
10	<i>Laundry</i>	2		Tidak Maksimal
11	<i>Baker</i>	1	1	Cukup Maksimal
12	<i>Driver</i>	2	2	Maksimal
Jumlah		34	9	

Sumber Data: Hotel Pelangi, Tahun 2018

Data Tabel di atas memperlihatkan fenomena hasil kinerja organisasi karyawan Hotel Pelangi berdasarkan jabatan belum maksimal. Hanya jabatan *security*

dan *driver* mencapai tujuan maksimal, dan masih terdapat banyak jabatan belum memberikan kontribusi kinerja yang maksimal

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitatif dan kuantitatif yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya” (Mangkunegara, 2009:67). Selain itu, “kinerja adalah pelaksanaan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut” (Wibowo, 2010:7). Tujuan kinerja pegawai menurut Rivai (2009:549) adalah untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas maupun kuantitas, memberikan pengetahuan baru, yang akan membantu pegawai dalam memecahan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktivitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan organisasi, memperbaiki hubungan antar personal pegawai dalam aktivitas kerja dalam organisasi. Adapun ciri-ciri atau karakteristik dari individu yang produktif dan harus ditumbuhkan dalam diri antara lain kepercayaan diri, rasa tanggung jawab, rasa cinta terhadap pekerjaan, pandangan ke depan, mampu menyelesaikan persoalan, penyesuaian diri terhadap lingkungan yang berubah, memberi kontribusi yang positif terhadap lingkungan, dan kekuatan untuk menunjukkan potensi diri (Sedarmayanti, 2001:51).

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggungjawab

mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas professional dalam pekerjaan mereka. Berikut ini data kompetensi dan pendidikan karyawan hotel;

**Tabel 1.2. Data Bidang Tugas dan Sertifikat Kompetensi Karyawan Hotel Pelangi**

No.	Jabatan	Karyawan (Org)	Sertifikat Kompetensi (Org)	Pendidikan				
				SM P	SM A	SM K	D3	SAR JAN A
1	Asisten Direktur	1						1
2	<i>PA</i>	3		1	2			
3	<i>Engginering</i>	1						1
4	<i>Receptionist</i>	5	1		1		1	3
5	<i>Pastry</i>	2				2		
6	<i>Security</i>	3	3		3			
7	<i>FB Product</i>	4			1	3		
8	<i>Waiter</i>	3	1		2	1		
9	<i>Room Attendant</i>	7	1		4	3		
10	<i>Laundry</i>	2			2			
11	<i>Baker</i>	1	1			1		
12	<i>Driver</i>	2	2			2		
Jumlah		34	9	1	15	12	1	5

Sumber Data: Hotel Pelangi, Tahun 2018

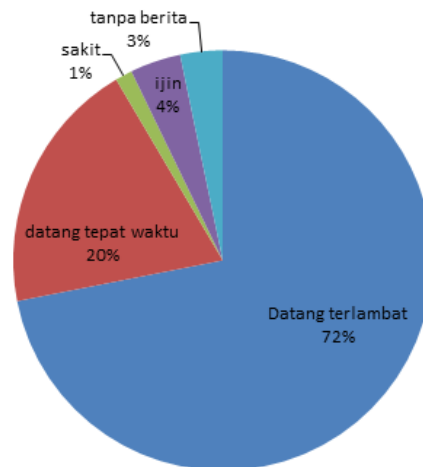
Data di atas menunjukkan kompetensi individu berdasarkan sertifikat kompetensi pada jabatan tugas karyawan Hotel Pelangi sebanyak 9 (26,47%) karyawan memiliki sertifikat kompetensi dan sisanya 30 (73,53%) karyawan tidak bersertifikat kompetensi. Kondisi ini memperlihatkan adanya masalah karena cuma faktor kompetensi pendidikan yang memberikan dukungan terhadap kinerja. Tingkat

pendidikan karyawan hotel yang bervariasi, dimana masih didominasi oleh karyawan dengan pendidikan SMA.

Menurut Singodimedjo (dalam Sutrisno 2010:18) mengatakan bahwa “Disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis”.

Berikut ini adalah data absensi karyawan hotel pelangi April-juni 2018 :

**Gambar 1.1. Diagram Absensi karyawan Hotel Pelangi April-Juni 2018**



Sumber Data: Hotel Pelangi, Tahun 2018

Data diatas menunjukkan karyawan yang datang terlambat berjumlah 72 %, sedangkan yang datang tepat waktu hanya 20 %, kemudian sisanya ijin 4 %, sakit 1%, dan tanpa berita 3%, data ini menunjukkan adanya masalah karena karyawan yang datang tepat waktu yang rendah presentasenya, sedangkan karyawan yang datang

terlambat sangat tinggi presentasinya. Hal ini menunjukkan adanya masalah disiplin pada karyawan Hotel Pelangi Kupang.

Dukungan Manajemen adalah suatu proses mengkombinasikan dan mendayagunakan semua sumber-sumber secara produktif untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Didalam proses mengkombinasikan dan mendayagunakan semua sumber-sumber secara produktif untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi terdapat proses pengawasan/evaluasi dan program pengembangan karir.

Berikut ini adalah data Jadwal pengawasan/evaluasi pada hotel pelangi tahun 2015-2017 :

**Tabel 1.3. Data Jadwal Pengawasan/Evaluasi pada Hotel Pelangi Kupang**

JADWAL PENGAWASAN/EVALUASI HOTEL PELANGI KUPANG			
NO	TAHUN	JUMLAH	TANGGAL PENGAWASAN
1	2015	1	29 DESEMBER 2015
2	2016	1	30 DESEMBER 2016
3	2017	1	30 DESEMBER 2017

Sumber Data: Hotel Pelangi, Tahun 2015-2017

Dari data awal yang didapatkan dari Hotel pelangi diketahui bahwa proses pengawasan/evaluasi dilakukan 1 kali dalam setahun yaitu pada akhir tahun di bulan Desember. Diharapkan pengawasan/evaluasi dapat dilakukan minimal 2 kali setahun untuk memaksimalkan kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara singkat dengan perwakilan pegawai sebagai data awal, bahwa diharapkan

pengawasan/evaluasi dilakukan minimal 2 kali setahun, bahkan 3 kali dalam setahun untuk mendukung peningkatan kinerja karyawan. Kemudian dari 34 karyawan hotel pelangi, hanya 9 orang yang telah mengikuti program pengembangan karir dan memperoleh sertifikat kompetensi. Hal ini menunjukkan adanya masalah karena frekuensi pengawasan/evaluasi yang dilakukan belum sesuai harapan untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan jumlah pegawai yang mengikuti program pengembangan karir baru 9 orang dari total karyawan yang berjumlah 34 orang, yaitu hanya sebesar 26,47% dari total keseluruhan karyawan.

Berdasarkan uraian di atas dan merujuk pada adanya fenomena seperti yang dijelaskan maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kompetensi Individu, Disiplin Dan Dukungan Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Pelangi Kota Kupang dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediasi”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran persepsi pegawai tentang kompetensi individu, disiplin dan dukungan manajemen, motivasi kerja serta kinerja karyawan Hotel Pelangi Kota Kupang ?

2. Apakah kompetensi individu, disiplin dan dukungan manajemen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Kerja karyawan Hotel Pelangi Kota Kupang?
3. Apakah kompetensi individu, disiplin dan dukungan manajemen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan Hotel Pelangi Kota Kupang?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Pelangi Kota Kupang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada latar belakang dan perumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gambaran persepsi pegawai tentang kompetensi individu, disiplin dukungan manajemen, motivasi kerja serta kinerja karyawan Hotel Pelangi Kota Kupang.
2. Menganalisis signifikansi pengaruh kompetensi individu, disiplin dan dukungan manajemen secara parsial terhadap Motivasi Kerja karyawan Hotel Pelangi Kota Kupang
3. Menganalisis signifikansi pengaruh kompetensi individu, disiplin dan dukungan manajemen secara parsial terhadap Kinerja karyawan Hotel Pelangi Kota Kupang
4. Menganalisis signifikansi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Pelangi Kota Kupang



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

a. Secara praktis

Hasil penelitian ini kiranya dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi Manajemen Hotel Pelangi Kota Kupang khususnya dalam peningkatan kinerja karyawan.

b. Secara Akademis

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan kiranya peneliti lain dapat melakukan penelitian lanjutan dengan mengembangkan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai.