

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan memberikan dampak positif salah satunya adalah kontribusi pajak bagi pemerintah daerah. Pembangunan daerah adalah suatu bentuk usaha yang sistematis dari pembangunan nasional dimana di dalam pelaksanaannya memerlukan adanya peran aktif secara mendasar dari pemerintah, swasta atau kelompok masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat daerah. Salah satu pemerintahan daerah yang sangat berkembang pesat adalah Purwokerto. Kota Purwokerto memiliki fasilitas antara lain pusat perbelanjaan, pusat pertokoan, restoran atau pusat kuliner, sarana olahraga, perguruan tinggi, hotel berbintang berkelas internasional, pusat layanan kesehatan, instansi pemerintah hingga transportasi umum.

**Table 1.1**  
**Pajak Daerah Kabupaten Banyumas**

No	Jenis Pendapatan	Tahun	Total (Rupiah)
1	Pajak Hotel	2013	3.814.325.446
2	Pajak Hotel	2014	4.772.100.218
3	Pajak Hotel	2015	6.025.201.413
4	Pajak Hotel	2016	6.857.509.261
5	Pajak Hotel	2017	7.708.131.245
6	Pajak Hotel	2018	10.387.106.840

Sumber :Badan Keuangan Daerah Kabupaten Banyumas (2021)

Perkembangan hotel di Indonesia telah berkembang dengan pesat. Hotel memainkan peran penting dalam industri pariwisata karena menyediakan akomodasi dan layanan, makanan dan minuman, dan layanan lainnya. Seiring perkembangan zaman, industri perhotelan juga berkembang untuk memenuhi kebutuhan lain seperti terapi, hiburan, olahraga dan rekreasi (Walandouw, 2020).

Salah satu hotel yang menunjang pariwisata di Purwokerto adalah Java Heritage Hotel (JHH). Java Heritage Hotel merupakan hotel mewah berbintang empat yang terletak di jantung kawasan bisnis berlokasi di jalan Dr. Angka No.71, Karangobar, Sokanegara, Kec. Purwokerto Tim, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115. Dalam website Java Heritage Hotel (2021) JHH memiliki 169 kamar yang dirancang dengan gaya mewah dan elegan serta fungsionalitas tinggi dan aspek aksesibilitas tinggi lengkap dengan pemandangan kota Purwokerto, kolam renang, area parkir terluas di kota yang dapat menampung hingga 500 mobil, dan juga *lagoon pool* terbesar dan salah satu terbaik di Jawa Tengah. Hotel ini juga dilengkapi dengan fasilitas hiburan dan kesehatan, taman bermain anak, *pool cafe*, fasilitas sauna, ruang dansa, restoran serta, *rooftop bar*, 13 ruang pertemuan, *grand ballroom*, serta pusat konvensi. JHH terkenal dengan keramahannya yang hangat dan tulus dengan layanan tiada duanya untuk memastikan kenyamanan bagi para tamu.

Berdasarkan interview di Java Heritage Hotel, dengan cara bertanya langsung dengan narasumber Bapak Deddy Wijaya S. selaku *Human Resources Manager* (HRD) atau departemen sumber daya manusia disimpulkan bahwa terdapat berbagai isu berkaitan dengan kinerja karyawan yaitu beberapa karyawan kurang optimal dan stabil dalam bekerja. JHH memiliki target supaya banyak diminati oleh konsumen, maka sumber daya harus bekerja keras supaya mencapai target tersebut. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa maka kinerja seorang karyawan merupakan peran terpenting karena dapat mempengaruhi persepsi kualitas dari tamu hotel. Hal tersebut dikenal dengan

kinerja. “Kinerja atau *performance* adalah melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan” (Ibrahim, 2016).

Tujuan kinerja karyawan sendiri merupakan mendorong supaya karyawan itu sendiri memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaannya (Rivai, 2010) sehingga karyawan akan lebih disiplin saat bekerja. Karyawan Java Heritage Hotel bekerja dibagi menjadi beberapa *shift*. Mereka dituntut untuk masuk sesuai waktu yang telah ditentukan, tetapi ada beberapa karyawan JHH yang tidak mengikuti aturan atau melanggar aturan tersebut. Seringkali ada karyawan yang berangkat telat, pakaian yang digunakan tidak sesuai dengan aturan, bahkan ada yang sudah mendapat peringatan tetapi masih melanggar aturan tersebut. Fenomena ini banyak dijelaskan oleh pakar msdm yaitu disiplin kerja. “Disiplin kerja adalah kebiasaan diri, mampu secara sukarela mematuhi aturan dan norma yang berlaku, bertujuan untuk mencapai segala sesuatu yang diharapkan” (Yuswardi, 2019). Dengan demikian, hubungan antara disiplin kerja dan kinerja karyawan adalah saling berkaitan.

Isu pertama dalam penelitian ini adalah kompetensi. Isu yang menjadi masalah di JHH berdasarkan survei yaitu setiap karyawan JHH telah dipastikan memiliki kompetensi yang baik untuk mendukung pelayanan kepada tamu hotel. Penilaian kompetensi telah dimulai sejak program rekrutmen dan seleksi karyawan hingga karyawan yang diterima dan bekerja akan mendapatkan pelatihan rutin untuk peningkatan kompetensi secara keberlanjutan. Namun sampai saat ini belum ada bukti pengaruh kompetensi terhadap disiplin kerja

maupun kinerja karyawan di JHH. “Kompetensi dapat diartikan kemampuan dan kecakapan seseorang yang dinyatakan kompeten di bidang tertentu yang menguasai kecakapan kerja atau keahlian selaras dengan tuntutan bidang kerja yang bersangkutan” (Uno, dkk, 2018). Karena kinerja sangat penting bagi kemajuan Hotel JHH maka perlu diketahui dampak program yang telah dijalankan untuk meningkatkan kompetensi terhadap disiplin kerja maupun kinerja karyawan atau pengaruh kompetensi terhadap disiplin kerja dan kinerja karyawan di Hotel JHH.

Pada beberapa penelitian lalu juga telah banyak mengungkapkan pengaruh kompetensi terhadap disiplin kerja. Seperti dalam hasil penelitian Widodo ,dkk (2021), Alam (2020) dan Firdaus (2017) menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap disiplin kerja. Oleh karena itu, secara umum jika karyawan telah memiliki kompetensi yang baik maka disiplin kerjanya pun akan baik. Namun dalam penelitian Mulyanto (2021), dan Thalib (2015) kompetensi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap disiplin kerja. Oleh karena itu, untuk menjawab isu yang ada maka penelitian ini akan menguji pengaruh kompetensi terhadap disiplin kerja di Java Heritage Hotel.

Isu kedua di JHH adalah pengembangan karir. Berdasarkan survei, Isu berkaitan dengan pengembangan karir yaitu beberapa karyawan merasakan kejenuhan karir dimana seorang karyawan merasa sulit atau tidak bisa dipromosikan lagi ke jenjang lebih tinggi jabatannya saat ini. Fenomena ini banyak dijelaskan oleh literatur msdm dengan pengembangan karir.

“Pengembangan karir adalah suatu promosi yang diperoleh seseorang dalam suatu organisasi yang merupakan kewajiban bagi seorang karyawan dan organisasi dalam mengembangkan karir” (Sinambela, 2016). Program pengembangan karir di Java Heritage Hotel selama ini adalah *training*, mutasi, rotasi, hingga promosi karyawan. Tujuan pengembangan karir untuk memperbaiki dan meningkatkan efektifitas pelaksanaan pekerjaan para pekerja agar berkontribusi terbaik dalam mewujudkan tujuan organisasi terhadap pegawai (Yulita, 2017; dalam Rohmah (2020). Dengan adanya isu kebuntuan karir dapat dikhawatirkan akan mempengaruhi disiplin kerja dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, untuk menjawab isu yang ada maka penelitian ini akan menguji pengaruh pengembangan karir terhadap disiplin dan kinerja di Hotel JHH.

Hasil beberapa penelitian mengatakan bahwa pengembangan karir berpengaruh terhadap disiplin kerja seperti dalam penelitian Pesik (2019), Nurlala (2018), Ilah (2018). Namun dalam penelitian Dewi (2019), Irwan, dkk (2017) menyimpulkan bahwa pengembangan karir tidak berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja. Oleh karena itu, untuk menjawab isu yang ada maka penelitian ini akan menguji pengaruh pengembangan karir terhadap disiplin kerja di Java Heritage Hotel.

Pada beberapa penelitian lalu telah banyak mengungkapkan pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian Budiharta, dkk (2020), Zulbahri (2020), Ernawati dkk (2018) menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga

dikatakan bahwa karyawan yang berkompotensi maka kinerja karyawannya akan meningkat. Namun dalam penelitian Yuliawati, dkk (2020), Supriyanto (2015), dan Dhermawan (2012) kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, untuk menjawab isu yang ada maka penelitian ini akan menguji pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di Java Heritage Hotel.

Pada beberapa penelitian lalu telah banyak mengungkapkan pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian Budiharta, dkk (2020), Zulbahri (2020) dan Rahadi (2019) telah menyimpulkan bahwa pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Tetapi menurut penelitian Panjaitan (2019), Marjuardi (2019), dan Cessilia (2017) menyimpulkan pengembangan karir tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka perlu adanya penelitian mengenai pengembangan karir terhadap kinerja karyawan.

Pada beberapa penelitian lalu telah banyak mengungkapkan pengaruh disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian Rahadi (2019), Syafriadi (2019), Ernawati, dkk (2018) menyimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun dalam penelitian Lestari (2020), Panjaitan, dkk (2019), Lestari (2020), dan Sumbung (2017) menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, masih diperlukan penelitian untuk menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Java Heritage Hotel.

Variabel disiplin kerja juga mampu menjadi mediasi antara pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan yang sesuai dengan hasil penelitian dari Hakim,dkk (2021), Mulyanto (2021), Widodo (2021), Alam,dkk (2019), Hafni (2019), dan Achamd, dkk (2018). Dengan kesimpulan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja. Namun dalam penelitian Mardiana (2018) menyatakan bahwa disiplin kerja tidak dapat memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai.

Demikian pula, variabel disiplin kerja juga dapat mampu menjadi mediasi pada pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan sesuai dengan hasil dari penelitian Ilah (2020). Maka disimpulkan bahwa pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Alam (2019) yang berjudul Pengaruh Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Disiplin Kerja Pegawai Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel yaitu budaya organisasi. Pada penelitian ini penambahan variabel yaitu pengembangan karir. Pengembangan karir dianggap memiliki pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui disiplin kerja (Ilah, 2020) dan objek penelitian terdahulu dilakukan pada Pegawai Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada Java Heritage Hotel.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Melalui Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening”

## **B. Perumusan Masalah**

Melihat dari latar belakang masalah diatas, peneliti menyimpulkan beberapa hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap disiplin kerja?
2. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap terhadap disiplin kerja?
3. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja?
7. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja?

## **C. Pembatasan Masalah**

Pada penelitian ini tujuan peneliti menentukan pembatasan masalah yaitu agar permasalahan yang diteliti lebih terfokuskan pada satu tujuan penelitian, sehingga tujuan yang diharapkan oleh peneliti dapat tercapai. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini adalah karyawan Java Heritage Hotel.
2. Variabel yang dikaji dibatasi pada variabel bebas (independen) yaitu kompetensi dan pengembangan karir, variabel terikat (dependen) yaitu kinerja karyawan dan variabel *intervening* yaitu disiplin kerja.
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan November - Desember 2021



#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi terhadap disiplin kerja pada Java Heritage Hotel.
2. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengembangan karir terhadap disiplin kerja pada Java Heritage Hotel.
3. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Java Heritage Hotel.
4. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan pada Java Heritage Hotel.
5. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Java Heritage Hotel.
6. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh disiplin kerja pada Java Heritage Hotel.
7. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh disiplin kerja pada Java Heritage Hotel.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berikut ini manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Praktis
  - a. Bagi pimpinan, dapat digunakan untuk memberikan informasi yang bermanfaat bagi pimpinan Java Heritage Hotel dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai kompetensi dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja.
- b. Untuk menambah literatur yang berkaitan dengan. kompetensi, pengembangan karir, disiplin kerja, dan kinerja karyawan.