

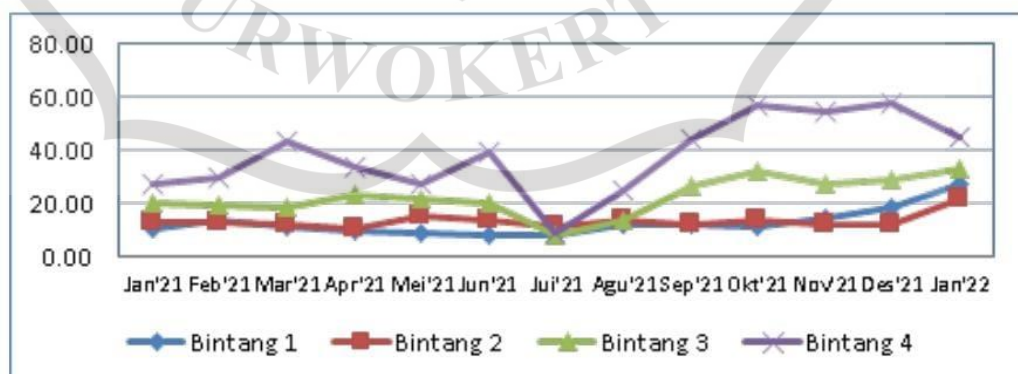
# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hotel merupakan usaha penyediaan akomodasi berupa kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Pertumbuhan dan perkembangan bisnis perhotelan di Purwokerto akhir-akhir ini semakin terlihat seiring dengan banyaknya kegiatan pariwisata di Kota Purwokerto dan sekitarnya. Untuk melandasi perkembangan tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Banyumas pada periode Januari 2021-Januari 2022 disajikan pada Gambar 1.1 berikut ini :

**Gambar 1.1**  
**Perkembangan TPK Hotel Berbintang Januari 2021-Januari 2022**



Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Banyumas.

Saat ini, adanya hotel-hotel lama yang sudah ada serta menjadi daya saing yang tinggi dan berupaya menarik minat calon konsumen dengan level pelayanan yang berbeda-beda. Dengan adanya hotel dengan yang berkelas melati hingga berbintang lima, bahkan sekarang ini pun sudah muncul hotel-hotel syariah sebagai sebuah fenomena cara pelayanan hotel yang memiliki keunikan tersendiri karena berbasis dari norma keagamaan dalam menjalankan usaha. Persaingan pada hotel berbintang di Purwokerto banyak sekali memiliki perbedaan mencakupi dari segi fasilitas dan pelayanan nya. Contoh untuk hotel berbintang yang ada di Purwokerto yaitu Hotel ASTON Imperium, Java Heritage Hotel, Hotel Grand Karlita, dan Luminor Hotel (<https://www.booking.com/fourstars/city/id/purwokerto.id.html>).

Alasan saya memilih tempat penelitian di Java Heritage Hotel Purwokerto yaitu hotel berbintang di Purwokerto dan mampu menghadapi persaingan dengan hotel berbintang lainnya dengan memiliki fasilitas terbaik dalam melayani para tamu sehingga hotel ini bisa bertahan sampai saat ini. Untuk menghadapi persaingan di dalam hotel harus bisa meningkatkan kinerja karyawan nya, Menurut HRD (*Human Resource Departement*) Java Heritage Hotel Purwoketo yaitu Bapak Deddy Wijaya S menyatakan bahwa ada beberapa alasan yang menjadi masalah saat bekerja yang terdapat pada kompetensi, kepuasan kerja dan disiplin kerja pada karyawan. Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawannya. Kinerja karyawan adalah proses yang dilakukan pihak perusahaan untuk mengevaluasi atau

menilai keberhasilan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban dalam suatu periode tertentu (Adamy, 2016:98).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kompetensi pada individu karyawan (Sianipar dkk., 2022). Kompetensi merupakan segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan keterampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki (Busro, 2018:26). Fenomena pada kompetensi di Java Heritage Hotel Purwokerto itu masih ada karyawan yang kurang teliti atau lalai dan masih ada yang tidak konsisten pada bidang pekerjaannya serta ada yang tidak memasuki kriteria kompetensi pada pekerjaannya seperti kurang ramah kepada pelanggan hotel. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh (Sianipar dkk., 2022 ; Nurraya & Widodo., 2022 ; Tumanggor & Girsang., 2021 ; Anggraini dkk 2022 serta Rinaldinata dkk., 2022). Namun ada penelitian terdahulu menjelaskan bahwa kompetensi berpengaruh negatif dan tidak signifikan atau tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu (Mahmud dkk 2022 ; Anwar dkk (2022) ; serta Hidayat 2021).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja (Sudiyanto, 2020). Kepuasan kerja adalah bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungannya dengan rekan kerja serta kepuasan kerja sangat penting dimiliki oleh karyawan dimana mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerja sehingga pekerjaan

dilaksanakan dengan baik dan tujuan perusahaan dapat tercapai (Agustini, 2019:57). Fenomena pada kepuasan kerja di Java Heritage Hotel Purwokerto, seperti berdasarkan apa yang ada di tempat kerja sebenarnya karyawan hotel sudah keseluruhan mereka memiliki kinerja yang cukup baik dan sudah sesuai arahan atasannya. Namun ada karyawan yang merasa kinerja yang diberikan pekerjaan dan tanggung jawabnya kurang sebanding dengan balasan, seperti dalam gaji yang diterima karyawan hotel setiap bulannya. Karyawan hotel merasa kurang puas atas gaji yang didapat belum sebanding atas pekerjaannya dalam jangka waktu pekerjaannya. Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh (Aziim & Prijati ..2020 ; Suryadi & Karyono 2022 ; Rejeki & Widigdo 2021 ; Sudiyanto 2020 serta Andriana, dkk 2022). Namun ada penelitian terdahulu menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Mansyur, dkk 2022 ; serta Alfiansyah 2021).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja (Hidayat, 2021). Disiplin merupakan sikap yang patuh terhadap peraturan-peraturan dan norma yang berlaku dalam suatu perusahaan guna meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi (Agustini, 2019:89). Fenomena pada disiplin kerja di Java Heritage Hotel Purwokerto yaitu adanya karyawan yang masih berangkat kerja tidak tepat waktu (telat), ada yang tidak disiplin

seperti tidur saat jam kerja, dan ada yang *deadline* pekerjaannya atau menyelesaikan pekerjaannya tidak tepat waktu. Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh (Situmorang, dkk 2022 ; Syamsibar 2021 ; Pratama dan Adiwaty 2022 ; Lesmana & Damanik 2022 ; serta Siddiq, dkk 2021). Namun ada penelitian terdahulu menjelaskan bahwa disiplin kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan oleh Tannady, dkk (2022).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Wuisan dkk (2021) yang meneliti tentang Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan hasil penelitian yang menyatakan Kompetensi dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Pada peneliti ini dikembangkan dengan menambahkan variabel Disiplin Kerja dari peneliti Suyuthi & Mutmainna (2022) dengan hasil penelitian Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Objek penelitian terdahulu dilakukan oleh Wuisan dkk (2021) pada PT FREEPORT INDONESIA. Sedangkan penelitian ini dilakukan pada Java Heritage Hotel sebagai perusahaan jasa dibidang Perhotelan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Java Heritage Hotel Purwokerto”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto?
2. Apakah Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto?
4. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto?

## **C. Pembatasan Masalah**

Untuk lebih memfokuskan penelitian, maka dibuatlah batasan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Peneliti hanya meneliti tentang Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Java Heritage Purwokerto. Sebagai variabel bebasnya adalah Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja, sedangkan variabel terikatnya adalah Kinerja Karyawan.
2. Penelitian ini direncanakan dilakukan pada periode bulan September 2022 sampai dengan bulan Desember 2022.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan dari peneliti yang akan dilakukan adalah :
  - a. Untuk menganalisis Pengaruh Kompetensi, Kepuasan kerja dan Disiplin Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto.
  - b. Untuk menganalisis Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto.
  - c. Untuk menganalisis Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto.
  - d. Untuk menganalisis Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto.
2. Manfaat dari peneliti yang akan dilakukan adalah:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan referensi di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai objek penelitian ini yaitu pengaruh kompetensi, kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

- b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Pihak Manajemen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif untuk mengevaluasi kompetensi, kepuasan kerja dan

disiplin kerja karyawan sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

## 2) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat menambah referensi ilmiah serta memperkaya ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu, kontribusi ilmiah yang dihasilkan merupakan sebuah penelitian dalam bentuk pembukaan sebagai bahan referensi penelitian yang menggunakan variabel kompetensi, kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

## 3) Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menerapkan teori-teori tentang Sumber Daya Manusia dan faktor yang mempengaruhinya khususnya tentang Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja yang telah diperoleh selama kuliah, serta untuk dapat melatih cara mengumpulkan data, menganalisa serta mengambil keputusan.