

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang paling penting bagi sebuah perusahaan, oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik agar menciptakan efektivitas dan efisiensi di suatu perusahaan. Sumber daya manusia bertugas untuk mengelola manusia dengan segala potensi yang dimilikinya seefektif mungkin agar dapat diperoleh dan memuaskan bagi perusahaan. Dalam perusahaan tentunya memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan bersama tersebut tentunya dibutuhkan kompetensi sumber daya manusia yang memadai dalam pelaksanaan tugasnya di perusahaan. Setiap perusahaan dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, tujuan perusahaan tersebut dan apabila tercapai barulah dapat dikatakan berhasil. Untuk mencapai keberhasilan, perusahaan dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang dimilikinya seoptimal mungkin dengan cara mengembangkan sumber daya manusia dalam perusahaan. Pentingnya faktor sumber daya manusia didasarkan pada kenyataan bahwa sumber daya manusia adalah elemen dasar dari setiap perusahaan. Sumber daya manusia adalah pembuat tujuan, inovasi, komunikasi dan strategi bagi perusahaan.

Pengembangan merupakan fungsi operasional kedua dari manajemen SDM. Pengembangan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan

teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan agar prestasi kerjanya baik, dan mencapai hasil yang maksimal.² Pengembangan SDM bagi karyawan dinilai semakin penting karena merupakan tuntutan pekerjaan atau jabatan, akibat kemajuan teknologi dan persaingan. Setiap personel perusahaan dituntut untuk bekerja secara efektif, efisien, kualitas pekerjaan yang baik.

Hal terpenting dalam sebuah perusahaan adalah mensosialisasi karyawan ke dalam perusahaan sehingga mereka dapat menjadi karyawan yang produktif dan efisien. Karena penempatan karyawan dalam pekerjaan secara langsung tidak menjamin mereka akan berhasil dan terkadang mereka sering merasa ragu dengan peran dan tanggung jawabnya, maka perlu adanya pelatihan dan pengembangan karyawan. Melalui pelatihan, karyawan dibantu untuk melaksanakan pekerjaan yang ada, serta meningkatkan karir mereka secara keseluruhan dan membantu mengembangkan tanggung jawab mereka di masa depan. jika pelatihan lebih berorientasi pada kondisi sekarang, maka pengembangan lebih berorientasi ke masa depan.³

Pengembangan SDM merupakan faktor penentu keberhasilan pencapaian tujuan dalam suatu perusahaan, karena SDM merupakan faktor strategis dalam pelaksanaan semua kegiatan institusi atau perusahaan untuk mencapai tujuan. Pada dasarnya pengembangan SDM memiliki

² Komang Ardana, dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2012), hal. 91

³ Sjafrri Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal. 134

ruang lingkup yang lebih luas dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan tingkah laku karyawan.⁴

Kinerja pada dasarnya merupakan apa yang dilakukan karyawan sehingga mempengaruhi seberapa besar kontribusi mereka terhadap perusahaan, termasuk kualitas layanan yang diberikan. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya, perusahaan harus memiliki keunggulan bersaing yang sangat sulit untuk ditiru yang hanya diperoleh dari karyawan yang proaktif, inovatif, kreatif, bersemangat dan loyal. Salah satu yang memenuhi kriteria tersebut hanya akan dimiliki melalui pengembangan SDM yang tepat dengan lingkungan kerja yang mendukung.⁵ Faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan antara lain kemampuan individual, usaha yang dicurahkan dan dukungan perusahaan, kinerja karyawan yang merupakan hasil olah pikir dan tenaga seorang karyawan atas pekerjaan yang dilakukannya, dapat berwujud, dilihat, dihitung jumlahnya, tetapi dalam banyak hal hasil olah pikir dan usaha tidak dapat dihitung dan dilihat, seperti ide untuk memecahkan suatu masalah, inovasi baru dalam suatu produk atau jasa, juga dapat berupa penemuan prosedur kerja yang lebih efisien.

Crown Victoria Hotel Tulungagung merupakan salah satu bentuk yang menyediakan jasa penginapan dan pelayanan hotel lainnya. Industri

⁴ M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 5

⁵ Ludffia Dipang, "Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Hasrat Abasi Manad"; *Jurnal EMBA* 1, no. 3 (2013), hal. 1081.

perhotelan yang sangat mementingkan kenyamanan tamu dimana kepuasan tamu menjadi hal yang sangat penting di dalam industri perhotelan ini dan kualitas pelayanan dari karyawannya menjadi tolak ukur kenyamanan sebuah hotel. Program pelatihan ini diharapkan dapat meminimalisir kesalahan karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka dan pada saat yang sama meningkatkan keterampilan dan kinerja karyawan sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja. Program yang diadakan oleh perusahaan secara terencana, terarah, dan dinamis diharapkan dapat meningkatkan kemampuan, keterampilan serta kinerja dan loyalitas karyawan yang tinggi kepada perusahaan untuk ditingkatkan kinerja, baik sekarang maupun di masa depan.

Dalam mencapai tujuan usahanya CVHT dituntut untuk dapat meningkatkan sumber daya yang ada, salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting bagi CVHT, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu perusahaan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan itu ditentukan dari sumber daya manusia perusahaan itu sendiri, karena sistem dalam perusahaan diatur dan dijalankan oleh sumber daya manusia perusahaan. Sehingga sayang sekali jika potensi dari sumber daya manusia yang ada itu tidak dikembangkan dengan sebaik mungkin. Karena dengan adanya kemampuan dan keunggulan dari sumber daya manusia yang tinggi di CVHT tidak akan dapat berkembang dengan baik seperti saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD, tanggal 7 April 2021 di CVHT adalah setiap bulan itu ada training yang terprogram untuk mengembangkan SDM, beberapa diantaranya dengan cara memberikan pelatihan, pemberian motivasi dan pemberian reward agar mampu untuk belajar mandiri serta dapat mengembangkan kemampuan, keahlian, dan ketrampilan yang dimiliki.⁶ Pengembangan SDM dibutuhkan untuk mengembangkan kemampuan setiap individu atau membangun motivasi kerja para karyawan untuk penyegaran atau *refresh* ketika pekerjaan semakin banyak.

Namun dalam proses pengembangan pastinya mengalami kendala baik internal maupun eksternal. Dengan adanya kendala tersebutlah yang mengakibatkan munculnya beberapa dampak negatif maupun positif, salah satunya akan perubahan kinerja karyawan. Maka dari itu diperlukan solusi yang tepat agar perusahaan tetap bisa bersaing dan juga mencapai tujuan perusahaan. Upaya yang dilakukan CVHT dalam menjaga kepuasan konsumen dan citra yang baik perusahaan yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu.

Dengan melaksanakan pengembangan sumber daya, CVHT mengharapkan produktivitas karyawannya dapat ditingkatkan sehingga dapat terus memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, yang jumlahnya terus mengalami peningkatan. Meningkatnya jumlah tamu akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, maka

⁶ Wawancara dengan ibu Rintan selaku HRD CVHT, 7 April 2021 pada pukul 10.00

penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Crown Victoria Tulungagung”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah ini adalah:

1. Bagaimana pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Crown Victoria Hotel Tulungagung?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Crown Victoria Hotel Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan berdasarkan dari uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Crown Victoria Hotel Tulungagung.
2. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi dalam pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Crown Victoria Hotel Tulungagung.

D. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini agar penelitian ini terarah dan untuk mempermudah pengumpulan data serta keterbatasan berfikir, maka penulis membatasi permasalahan ini :

1. Karena luasnya masalah yang terkait dengan pengembangan SDM, maka dalam penelitian ini permasalahan hanya dibatasi pada pengembangan SDM melalui pelatihan.
2. Metode pelatihan yang dilakukan pada CVHT adalah *on the job training* dan *off the job training*

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini:

1. Secara teoretis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik dalam penelitian ini. serta dapat menambah wawasan dan pemahaman kajian ilmu ekonomi tentang pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan sebagai sumber informasi untuk melihat perkembangan suatu perusahaan.

2. Secara praktis

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini tentunya masih jauh dari sempurna karena keterbatasan peneliti. Semoga penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk melakukan penelitian sejenis terkait pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan

b. Bagi Crown Victoria Hotel

Perusahaan dapat mengetahui apakah pengembangan sumber daya manusia saat ini sudah berjalan dengan baik atau masih memerlukan pengetahuan yang lebih. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi pihak manajemen Crown Victoria Hotel Tulungagung.

F. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kemungkinan adanya kesalah pahaman mengenai judul penelitian ini, maka penulis perlu membatasi pengertian beberapa istilah yang menjadi kunci dalam pemahaman skripsi nantinya. Istilah-istilah judul tersebut sebagai berikut:

1) Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan SDM menurut Gouzali merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh perusahaan, agar pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan mereka lakukan. Dengan adanya kegiatan pengembangan ini, maka diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan

pekerjaan dengan lebih baik, sesuai dengan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang digunakan oleh perusahaan.⁷

Pengembangan sumber daya manusia akan membantu perusahaan menyiapkan kualitas tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan strategi yang sedang dilaksanakan. Penentuan ketetapan kriteria tenaga kerja ini berdasarkan pada strategi perusahaan yang disertai dengan visi dan misinya. Pengembangan sumber daya manusia lahir dari strategi sumber daya manusia yang berasal dari strategi perusahaan. Yang seperti itu pengembangan sumber daya manusia sesuai dengan strategi perusahaan, maka strategi sumber daya manusia juga harus sejalan dan sejalan dengan strategi perusahaan

2) Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang. Kinerja merupakan hasil dari kesuksesan seseorang untuk mencapai target atau sasaran tertentu yang berasal dari perbuatannya sendiri. Namun sebenarnya kinerja memiliki makna yang lebih luas, tidak hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana prosesnya pekerjaan sedang berlangsung. Dengan demikian perkembangan ditujukan untuk karyawan tingkat manajerial agar dapat meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dan pengambilan keputusan dan memperluas *human realition*.⁸

⁷ M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*,...hal. 5

⁸ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 9

Menurut Moeheriono pengertian kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi perusahaan yang dituangkan melalui perencanaan strategi sebuah perusahaan. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika seorang individu atau sekelompok karyawan telah memiliki kriteria atau standar tolak ukur yang ditetapkan oleh perusahaan.⁹

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk memudahkan penulisan, pembahasan dan penilaian skripsi, maka dalam pembuatannya akan dibagi menjadi beberapa bagian yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan hal yang menjadi latar belakang dalam penelitian, perumusan masalah yang digunakan, tujuan yang hendak dicapai, pembatasan masalah dan manfaat penelitian yang digunakan dalam penelitian, serta sistematika penulisan yang menjelaskan isi laporan secara singkat.

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bab ini dipaparkan berbagai teori yang dijadikan pijakan penelitian, meliputi berbagai teori penelitian, peneliti terdahulu yang relevan dan paradigma penelitian.

⁹ Moeherjono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2012), hal. 95

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas mengenai metodologi yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Pembahasan metodologi penelitian akan meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini terdiri dari paparan data, dan temuan penelitian. Dalam bab ini di paparkan mengenai data yang diperoleh dari lokasi penelitian meliputi, paparan data, temuan penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi temuan-temuan, pembahasan temuan, yaitu diskusi kedua temuan penelitian.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.