

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan baik secara individu ataupun kelompok. Dengan kata lain, sumber daya manusia merupakan aset terpenting yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap perusahaan yang menghasilkan barang atau jasa dalam rangka untuk mencapai tujuan perusahaan harus memerhatikan kualitas dan kuantitas dari sumber daya yang dimiliki, karena sumber daya manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu tercapainya tujuan perusahaan (Hasibuan, 2017:4).

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, diantaranya adalah pelatihan, disiplin kerja dan penempatan kerja sebagai langkah untuk mencapai tujuan perusahaan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Maka dari itu pelatihan dan disiplin kerja merupakan faktor penentu kinerja pegawai di suatu perusahaan (Nugraha dan Wijayanto, 2017:8).

Pentingnya pelatihan kerja kepada pegawai perusahaan guna untuk meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu pelatihan kerja pada pegawai dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja pegawai, menciptakan sikap, loyalitas, dan kerjasama yang lebih menguntungkan baik antara organisasi dan pegawai, pimpinan dan pegawai, maupun antara

pegawai yang ada di dalam organisasi, memenuhi persyaratan-persyaratan perencanaan SDM yang ada serta membantu pegawai dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka di dalam organisasi (Priansa, 2014:179).

Pentingnya latar belakang pendidikan pegawai dalam mempengaruhi kinerjanya. Pendidikan yang dilakukan yaitu menyesuaikan tingkat pendidikan terakhir yang dimiliki pegawai sesuai dengan kualifikasi jabatan yang diduduki dan menyesuaikan pendidikan formal yang dimiliki pegawai sesuai dengan bidang pekerjaan yang dihadapi pegawai. Latar belakang pendidikan akan mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seorang manusia yang penuh tanggung jawab, produktif dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang ternyata sangat diperlukan di dalam lingkungan kerjanya (Budiasa, 2021:52).

Pentingnya penempatan kerja yang tepat didalam perusahaan. Dimana penempatan merupakan akhir dari proses seleksi, banyak orang yang berpendapat demikian, namun pendapat tersebut tidak salah apabila menyangkut pegawai baru. Pegawai tersebut akan memperoleh status dan ditempatkan pada posisi atau jabatan tertentu untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, namun dalam teori sumber daya manusia, penempatan berlaku pula bagi pegawai lama yang mengalami alih tugas dan mutasi. Pegawai lama pun perlu direkrut, dipilih, dan menjalani program pengenalan sebelum ditempatkan pada pekerjaan barunya (Hasibuan 2010:63).

Menurut Mangkunegara (2015:133) kegiatan penempatan pegawai dalam fungsi kepegawaian, dimulai setelah organisasi melaksanakan kegiatan penarikan dan seleksi, yaitu pada saat seorang calon pegawai dinyatakan diterima dan siap untuk ditempatkan pada jabatan atau unit kerja yang sesuai dengan kualifikasinya. Namun ternyata keberhasilan dari keseluruhan program pengadaan tenaga kerja terletak pada ketepatan dalam menempatkan pegawai yang bersangkutan.

Wiltop Hotel Jambi merupakan hotel bintang 3 yang terletak strategis di daerah pusat bisnis dan dapat dicapai dengan berjalan kaki dari *WTC Shopping Mall*. Wiltop Hotel Jambi menawarkan berbagai fasilitas kelas atas seperti WiFi gratis di seluruh area hotel dan tempat parkir pribadi gratis untuk kendaraan tamu Hotel.

Adapun jumlah pegawai Hotel Wiltop Jambi selama periode 2019-2024 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Pegawai pada Hotel Wiltop Jambi
Tahun 2019-2024

No	Bagian Pekerja	2019 (Orang)	2020 (Orang)	2021 (Orang)	2022 (Orang)	2023 (Orang)	2024 (Orang)
1.	General Manajer	1	1	1	1	1	1
2.	HRD	1	1	1	1	1	1
3.	Front Office	4	4	4	4	4	4
4.	Cook Helper	5	5	4	7	9	9
5.	Engineering	3	3	3	3	3	3
6.	Sales Market	4	4	4	4	5	5
7.	FB Trainer	3	2	2	3	3	3
8.	House Keeping	5	4	5	6	6	6
9.	Waiter/ss	5	5	4	6	7	7
10.	Security	2	2	2	2	2	2
Jumlah Pegawai		33	31	30	37	41	41
Perkembangan (%)		-	(0,61)	(3,23)	23,33	10,81	0

Sumber : Hotel Wiltop Jambi Tahun 2025

Dari tabel 1.1 diatas jumlah pegawai pada hotel wiltop Jambi selama periode 2019-2024 mengalami penurunan pada tahun 2020 dan 2021. Dimana pada tahun 2019 jumlah pegawai yaitu 33 orang, pada tahun 2020 jumlah pegawai mengalami penurunan yaitu 31 orang atau sebesar -0,61%, pada tahun 2021 jumlah pegawai mengalami penurunan yaitu 30 orang atau sebesar -3,23%, pada tahun 2022 jumlah pegawai mengalami peningkatan yaitu 37 orang atau sebesar 22,33%, pada tahun 2023 jumlah pegawai mengalami peningkatan kembali yaitu sebanyak 41 orang atau sebesar 10,81%, pada tahun 2024 jumlah pegawai tetap yaitu 41 orang.

Sejalan dengan naik turunnya jumlah pegawai pada Hotel Wiltop Jambi selama periode 2019-2024 maka diperlukan pelatihan dan disiplin kerja yang baik. Pelatihan kerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Cara cepat yang dapat dilakukan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai yaitu dengan melalui sistem pelatihan yang diterapkan dengan harapan pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab atas pekerjaannya sehingga mampu meningkatkan kinerja pegawai. Pelatihan adalah bagian dari pendidikan menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori.

Adapun pelatihan pegawai pada Wiltop Hotel Jambi periode 2019-2024 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jenis-Jenis Pelatihan yang Diikuti oleh Pegawai Wiltop Hotel Jambi
Tahun 2019 – 2024

Tahun	Nama Pelatihan	Kebutuhan (Orang)	Jumlah yang Mengikuti (Orang)	Persentase (%)
2019	- Motivation Training	33	29	88
	- Customer Satisfaction	33	31	94
	- Kitchen Equipment Maintenance	17	17	100
	- Laundry Equipment Maintenance	9	8	89
	- Panel Control System	3	3	100
	- AC & Electrical System	5	5	100
2020	- Hotel Study	31	29	94
	- Body Language	30	28	93
	- Employee Productivity	31	30	97
	- Customer Satisfaction	31	31	100
	- Kitchen Equipment Maintenance	16	16	100
2021	- Product Knowledge Training	23	21	91
	- Customer Satisfaction	30	30	100
	- Kitchen Equipment Maintenance	15	14	93
	- Laundry Equipment Maintenance	9	8	89
	- Panel Control System	3	3	100
	- AC & Electrical System	5	4	80
2022	- Service Excellence	34	32	94
	- Hospitality Training	34	31	91
	- How To Handle Difficult People	31	30	97
	- Team Building	35	35	100
	- Customer Satisfaction	32	31	97
2023	- Onboarding and Orientation	4	4	100
	- Compliance Training in Hospitality	38	36	95
	- Hard Skill Training	31	30	97
	- Soft Skill Training	29	29	100
	- Panel Control System	3	3	100
2024	- Customer Satisfaction	39	39	100
	- Compliance Training in Hospitality	38	37	97
	- Hard Skill Training	31	31	100
	- Soft Skill Training	29	26	90
	- Panel Control System	3	3	100

Sumber : Wiltop Hotel Jambi Tahun 2025

Berdasarkan tabel pelatihan pegawai Wiltop Hotel Jambi diatas, dimana masih ada pegawai Wiltop Hotel Jambi yang tidak mengikuti pelatihan setiap tahunnya. Dapat disimpulkan pelatihan pada pegawai Wiltop Hotel Jambi belum optimal. Dimana masih ada pegawai yang tidak mengikuti pelatihan sehingga belum mencapai persentase 100%.

Pelatihan karyawan menjadi salah satu faktor penting yang mampu meningkatkan jenjang karir karyawan dan membantu

pengembangan untuk penyelesaian-penyelesaian tanggung jawabnya di masa yang akan datang (Werther dan Davis dalam Priansa, 2014:178)..

Latar belakang pendidikan merupakan salah satu faktor yang sangat di perhatikan oleh hotel ketika melaksanakan proses seleksi masuk pegawai. Sumber daya manusia yang memiliki latar belakang tertentu akan terlihat pada proses seleksi mengenai bidang yang dikuasainya, sehingga dapat meyakinkan manajer SDM untuk menempatkan orang tersebut pada tempat yang tepat. Menurut Tirtarahardja (2015:89) latar belakang pendidikan dapat dilihat dari dua sisi, yaitu kesesuaian antara bidang ilmu yang ditempuh dan jenjang pendidikan..

Adapun data latar belakang pendidikan pegawai pada Wiltop Hotel Jambi periode 2019-2024 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Latar Belakang Pendidikan Pegawai Wiltop Hotel Jambi
Tahun 2019-2024

Tahun	Latar Belakang Pendidikan Pegawai				
	SMA/SMK	D3	D4	S1	S2
2019	12	7	3	9	2
2020	11	7	3	8	2
2021	11	6	3	8	2
2022	14	7	4	9	3
2023	15	8	4	11	3
2024	15	8	4	11	3

Sumber : Wiltop Hotel Jambi Tahun 2025

Berdasarkan tabel latar belakang pendidikan pegawai diatas dimana masih ada pegawai Wiltop Hotel Jambi dalam lima tahun terakhir yang memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK. Hal ini tentunya perlu sangat diperhatikan oleh manajemen hotel karna dapat mempengaruhi kinerja pegawai di Wiltop Hotel Jambi. Menurut Widhayu, (2017:7)

pendidikan sebagai landasan untuk membentuk, mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang sangat menentukan dalam keberhasilan dimasa yang akan datang. Maka dari itu pendidikan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi tinggi atau rendahnya kinerja pegawai Wiltop Hotel Jambi. Dengan mengetahui latar belakang pendidikan pegawai, maka proses seleksi pegawai di hotel dapat dilakukan dengan efektif karena penyeleksi mampu melihat sesuai atau tidak sesuai nya jabatan yang akan diisi dengan *basic* latar belakang pendidikan yang dimiliki calon pegawai tersebut.

Penempatan kerja pegawai ditempat yang tepat merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh setiap pimpinan perusahaan. Tujuan dan Prinsip Penempatan Pegawai yaitu salah satu tujuan organisasi dalam menempatkan pegawainya secara tepat adalah agar pegawai tersebut dapat berdaya guna dan berhasil guna dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Menurut Hasibuan (2010:62) penempatan pegawai berpedoman kepada prinsip penempatan orang-orang yang tepat dengan tempat yang tepat dan penempatan orang yang tepat untuk jabatan yang tepat atau *the right man in the right place and the right man behind in the right job*. Penempatan yang tepat dapat terlihat dari latar belakang pendidikan SDM, kesehatan jasmani dan rohani, pengalaman kerja, umur SDM yang bersangkutan.

Berikut ini penempatan kerja pegawai pada Hotel Wiltop Jambi dari Tahun 2019 sampai tahun 2024 sebagai berikut :

Tabel 1.4
Data Penempatan Kerja Pegawai pada Hotel Wiltop Jambi
Tahun 2019-2024

No	Bagian Kerja	Penempatan Kerja Pegawai											
		2019		2020		2021		2022		2023		2024	
		S	KS	S	KS	S	KS	S	KS	S	KS	S	KS
1.	General Manajer	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
2.	HRD	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
3.	Front Office	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2
4.	Cook Helper	3	2	3	2	3	1	4	3	6	3	6	3
5.	Engineering	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0
6.	Sales Market	3	1	3	1	3	1	3	1	4	1	4	1
7.	FB Trainer	3	0	2	0	2	0	3	0	3	0	3	0
8.	House Keeping	3	2	3	1	4	1	4	2	4	2	4	2
9.	Waiter/ss	3	2	3	2	3	1	4	2	5	2	5	2
10.	Security	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0
Jumlah Pegawai		33		31		30		37		41		41	

Sumber : Hotel Wiltop Jambi Tahun 2025

Keterangan :

S : Sesuai

KS : Kurang Sesuai

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa penempatan kerja pegawai pada Hotel Wiltop Jambi dari tahun 2019 sampai tahun 2024 dimana masih ada pegawai yang kurang sesuai antara penempatan dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang ia miliki dengan ketentuan Hotel Wiltop Jambi. Penempatan kerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Menurut Sinambela, (2016 :65), kinerja sebagai implementasi dari teori keseimbangan yang mengatakan bahwa seseorang akan menunjukkan prestasi yang optimal bila ia mendapatkan manfaat (*benefit*) dan terdapat rangsangan (*inducement*) dalam pekerjaannya secara adil dan masuk akal (*reasonable*). Teori keseimbangan di atas memperlihatkan bahwa kinerja yang optimal akan dapat dicapai jika terdapat rasa keadilan yang dirasakan pegawai. Berbagai indikator yang dapat mengakibatkan rasa keadilan tersebut menurut teori ini antara lain manfaat yang berarti bahwa seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat merasakan manfaatnya. Menurut Mangkunegara, (2013:75) kinerja pegawai dapat dilihat dari hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Kasmir (2016:45) kinerja karyawan dapat dilihat melalui hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Adapun program kerja target dan realisasi kinerja pegawai pada Hotel Wiltop Jambi dari tahun 2019-2024 dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1.5
Program Kerja Target dan Realisasi Kinerja Pegawai pada Hotel Wiltop Jambi
Tahun 2019- 2024

No	Program Kinerja	2019			2020			2021			2022			2023			2024		
		T (Orang)	R (Orang)	%	T (Orang)	R (Orang)	%	T (Orang)	R (Orang)	%	T (Orang)	R (Orang)	%	T (Orang)	R (Orang)	%	T (Orang)	R (Orang)	%
1	Menawarkan promo kamar hotel kepada tamu hotel	10.800	10.938	101,3	11.520	10.248	88,9	11.020	9.935	90,2	10.850	11.138	102,7	12.600	12.472	98,9	12.600	12.621	100,2
2	Menawarkan promo candlelight dinner package	18.000	16.491	94,1	14.400	13.278	92,2	13.650	15.478	113,4	16.200	17.027	105,1	19.800	18.982	95,9	19.800	19.849	100,3
3	Menawarkan promo birthday party package	1.080	1.128	104,4	1.440	1.227	85,2	1.260	1.318	104,6	1.480	1.526	103,1	1.570	1.498	95,4	1.570	1.558	99,2
4	Menawarkan promo honeymoon room package	240	218	90,8	204	187	91,7	180	169	93,9	264	278	105,3	300	326	108,7	320	339	105,9
5	Menawarkan promo bakoel arisan	9.000	8.861	98,5	8.540	8.129	95,8	7.865	7.322	93,1	7.640	8.493	111,2	9.720	10.128	104,2	10.100	10.235	101,3
6	Menawarkan promo akad nikah spesial package	240	228	95	216	187	86,7	192	123	64,1	180	192	106,7	264	238	90,2	250	247	98,8
7	Menawarkan promo quick lunch	18.000	16.112	89,5	16.200	14.128	87,2	14.400	15.012	104,3	16.560	17.192	103,8	18.720	17.928	95,8	18.100	18.241	100,8
8	Menawarkan promo shabu-shabu & bbq grill	3.600	3.526	97,9	3.600	3.118	86,6	3.200	3.329	104,1	3.850	3.962	102,9	4.240	4.021	94,8	4.100	4.198	102,4

Sumber : Hotel Wiltop Jambi Tahun 2025

Keterangan:

T : Target

R : Realisasi

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa program kerja target dan realisasi kinerja pegawai pada Hotel Wiltop Jambi lima tahun terakhir masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan Hotel. Dapat disimpulkan kinerja pegawai pada Hotel Wiltop Jambi belum optimal. Menurut Mangkunegara (2014:82), kinerja dapat didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas serta kemampuan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kinerja dapat dikatakan sukses dan telah baik jika tujuan yang diinginkan telah tercapai dengan baik.

Berdasarkan latar belakang penelitian dan data diatas, penulis tertarik mengadakan penelitian pada Hotel Wiltop Jambi dengan judul “**Pengaruh Pelatihan, Pendidikan dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Wiltop Hotel Jambi**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat di identifikasikan sebagai berikut:

1. Jumlah pegawai pada Hotel Wiltop Jambi selama periode 2019-2024 mengalami penurunan pada tahun 2020 dan 2021.
2. Masih ada pegawai Wiltop Hotel Jambi yang tidak mengikuti pelatihan setiap tahunnya dari tahun 2019-2024.
3. Masih ada pegawai Wiltop Hotel Jambi dalam lima tahun terakhir yang memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK. Hal ini tentunya perlu sangat diperhatikan oleh manajemen hotel karna dapat mempengaruhi

kinerja pegawai di Wiltop Hotel Jambi..

4. Penempatan kerja pegawai pada Wiltop Hotel Jambi dari tahun 2019 sampai tahun 2024 dimana masih ada pegawai yang kurang sesuai antara penempatan dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang ia miliki dengan ketentuan Hotel Wiltop Jambi.
5. Kinerja pegawai pada Wiltop Hotel Jambi dari tahun 2019 sampai tahun 2024 masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan Hotel.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelatihan, pendidikan, penempatan kerja dan kinerja pegawai pada Wiltop Hotel Jambi?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan, pendidikan dan penempatan kerja terhadap kinerja pegawai pada Wiltop Hotel Jambi secara simultan?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan, pendidikan, dan penempatan kerja terhadap kinerja pegawai pada Wiltop Hotel Jambi secara parsial?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelatihan, pendidikan, penempatan kerja dan kinerja pegawai pada Wiltop Hotel Jambi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan, pendidikan dan penempatan kerja terhadap kinerja pegawai pada Wiltop Hotel Jambi

secara simultan.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan, pendidikan dan penempatan kerja terhadap kinerja pegawai pada Wiltop Hotel Jambi secara parsial.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan yang dirumuskan di atas maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dikembangkan sehingga dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan sesuai keperluan masing-masing pihak.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan pimpinan Wiltop Hotel Jambi sehingga dapat memberikan informasi dan meningkatkan kinerja pegawai.