

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemelihan Judul

Perkembangan perhotelan dan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia dan pertumbuhan industri pariwisata termasuk bertumbuhnya jumlah hotel di Indonesia. Jumlah hotel di Palembang terus bertambah karena kota ini mulai menjadi tempat penyelenggaraan kegiatan olahraga serta berbagai kegiatan lainnya berskala nasional dan internasional. Menurut artikel Antara Sumsel berdasarkan data Badan Pusat Statistik sekitar 1.026 wisatawan berkunjung ke kota Palembang. Kebutuhan akomodasi tentunya menjadi sesuatu yang tak dapat dihindarkan. Terutama saat menghadapi Sea Games ke-26 pada tanggal 11 November - 22 November 2011. Pembangunan hotel-hotel baru seolah saling berpacu dengan waktu. Hotel adalah perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Saat ini juga di kota Palembang hotel sudah berkembang dengan pesat dan semakin banyak persaingan antar hotel.

Hotel The Jayakarta Daira adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan yang memiliki berbagai fasilitas yang dapat digunakan untuk para tamu atau pelanggan yang membutuhkan. Pada Hotel The Jayakarta Daira ini lebih mengutamakan pelayanan yang nyaman dan ramah terhadap para tamu atau pelanggan agar tetap setia kepada hotel tersebut. Baik tamu dalam negeri maupun tamu luar negeri. Jika semakin banyak para tamu atau pelanggan yang datang dan menginap di hotel tersebut, maka keuntungan di hotel tersebut semakin baik dan dikenal dikalangan masyarakat khususnya untuk parawisatawan yang berkunjung ke Palembang. Salah satu cara untuk

membuat hotel tersebut semakin baik pelayanannya maka diperlukan peran sumber daya manusia dalam organisasi.

Organisasi merupakan suatu sistem sosial, dimana kaidah yang terkandung adalah interdependensi antara aktivitas, perasaan dan interaksi yang secara bersama-sama dipengaruhi oleh norma-norma organisasi itu sendiri untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi dapat mencapai sasaran jika pengukuran kinerja dilakukan dengan efisien dan efektif. Efisiensi dan efektif adalah kemampuan meminimalkan penggunaan sumber daya untuk mencapai sasaran organisasi. Didalam organisasi bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan dan implementasi (actuating), pengawasan (controlling).

Manajemen pada dasarnya mengatur segala sesuatu (sumber daya) untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Henry Simamora (2004:4), Sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan. Dalam sumber daya manusia peran yang terpenting di suatu perusahaan adalah karyawan. Karyawan adalah asset dan pelaku yang memainkan peran penting dalam membantu proses pengerjaan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Untuk mewujudkan tujuan ini maka perusahaan memerlukan karyawan yang disiplin, professional dan berprestasi. Karyawan yang memiliki prestasi kerja akan memberikan pengaruh yang positif bagi perusahaannya. Penilaian terhadap suatu pekerjaan dalam sebuah perusahaan merupakan suatu tahap evaluasi kerja yang dapat meningkatkan kualitas pekerjaan bagi kelangsungan aktivitas perusahaan didalamnya. Pekerjaan yang diinginkan oleh perusahaan terhadap para pekerja memiliki standar mutu untuk mengukur keberhasilan kerja. Aspek penting dalam sumber daya manusia terdapat pada penilaian prestasi karyawan.

Menurut Veithzal Rivai (2009:549), penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil,

termasuk tingkat ketidakhadiran. Dengan demikian, penilaian kinerja adalah merupakan hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya. Salah satu manfaat dari dilaksanakannya penilaian prestasi karyawan adalah membantu pimpinan perusahaan itu sendiri dalam menilai setiap kinerja yang dilakukan karyawan disetiap harinya. Sedangkan menurut Dessler (2014:136) dalam buku Prof. Dr. Suparno Eko Widodo, M.M., penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi yang efektif dan efisien.

Hotel The Jayakarta Daira Palembang melaksanakan *performance appraisal* disetiap tahunnya. Dengan cara tersebut perusahaan mampu mengukur kinerja karyawannya. Perusahaan sendiri sudah menetapkan nilai standar pada penilaian prestasi karyawan. Dari hasil penilaian prestasi karyawan terlihat kelebihan dan kekurangan dari masing-masing karyawan. Karyawan pada Hotel The Jayakarta Daira Palembang bekerja menggunakan sistem pekerja kontrak. Jika karyawan bekerja dengan tidak baik sesuai dengan penilaian yang dilakukan manajer, maka kontrak kerja pun akan dibatalkan atau tidak diperpanjang lagi. Perusahaan melakukan penilaian prestasi karyawan ini karena untuk melihat sejauh mana karyawan memahami dan mampu dalam bidangnya masing-masing. Kebutuhan akan penilaian prestasi kerja utamanya adalah untuk mengetahui kualitas dan kuantitas kinerja, kendala serta sikap karyawan dalam kaitannya dengan keberadaan karyawan di dalam suatu organisasi. Dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang berbeda karyawan berpeluang besar untuk menampilkan pola sikap yang berbeda, menunjukkan prestasi kerja yang juga berbeda yang pada gilirannya akan menunjukkan karakter karyawan. Oleh sebab itu, maka penilaian prestasi kerja merupakan sesuatu yang sangat penting untuk dilaksanakan.

Berdasarkan hal-hal diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“Pelaksanaan Penilaian Prestasi Kerja Pada Hotel The Jayakarta Daira Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka permasalahan yang diangkat adalah : Bagaimana pelaksanaan penilaian prestasi kerja karyawan Hotel The Jayakarta Daira Palembang.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Berdasarkan dengan masalah manajemen sumber daya manusia dan khususnya tentang penilaian prestasi kerja terhadap karyawan agar laporan akhir ini dapat terarah dan tidak menyimpang, maka penyusunan laporan akhir ini penulis mengemukakan ruang lingkup pembahasan pelaksanaan penilaian prestasi kerja karyawan, meliputi: tujuan penilaian prestasi karyawan yang telah dicapai, metode penilaian prestasi, unsur-unsur penilaian prestasi karyawan serta penyampaian penilaian prestasi karyawan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan pelaksanaan penelitian ini, adalah : Untuk mengetahui pelaksanaan penilaian prestasi karyawan pada Hotel The Jayakarta Daira Palembang, tujuan penilaian prestasi karyawan yang telah dicapai, metode penilaian prestasi karyawan, unsur-unsur penilaian prestasi karyawan serta penyampaian penilaian prestasi karyawan.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penulisan penelitian ini memberikan pemikiran dan masukan positif bagi Hotel The Jayakarta Daira Palembang berkaitan dengan pelaksanaan, tujuan penilaian prestasi yang telah dicapai, metode, unsur-unsur penilaian prestasi karyawan serta penyampaian penilaian prestasi karyawan.

2. Bagi Penulis.

Memberi wawasan/pengetahuan penulis mengenai pelaksanaan penilaian prestasi karyawan. Mulai dari tujuan penilaian prestasi karyawan yang telah dicapai, metode penilaian prestasi karyawan, unsur-unsur penilaian prestasi karyawan serta penyampaian penilaian prestasi karyawan.

1.5 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penulisan laporan akhir ini, penulis tentunya memerlukan data-data pendukung yang akurat, untuk mendapatkan data-data tersebut metode pengumpulan yang penulisan adalah dengan cara:

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulisan dalam Laporan Akhir dilakukan pada Hotel The Jayakarta Daira Palembang Jalan Jendral Sudirman No. 153 tentang penilaian prestasi kerja terhadap karyawan.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Untuk dapat mengelola dan mencari hubungan permasalahan, maka penulis mengadakan pengambilan data, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2008:137) tentang data primer dan data sekunder:

1. Data primer

“Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan

Dari definisi diatas pengumpulan data dilakukan seperti melakukan wawancara langsung dengan pimpinan atau karyawan Hotel The Jayakarta Daira Palembang.

2. Data sekunder

“Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen perusahaan”.

Berdasarkan definisi diatas data yang diberikan tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini penulis melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berhubungan dengan laporan akhir dan data yang telah diolah dari Hotel The Jayakarta Daira Palembang seperti Sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dan aktivitas perusahaan.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan guna melengkapi data pembuatan Laporan Akhir ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik. Menurut Subagyo (2006:39), teknik pengumpulan data terdiri dari:

1. Riset Lapangan (Field Research)

Yaitu pengumpulan data secara langsung ke tempat yang menjadi objek penelitian. Adapun cara digunakan dalam pengumpulan data adalah:

a. Pengamatan (Observation)

Yaitu teknik pengamatan secara langsung ataupun secara tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Pada Hotel The Jayakarta Daira Palembang, penulis mengamati kegiatan yang dilakukan karyawan sesuai dengan jabatannya masing-masing.

b. Wawancara (Interview)

Yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan kepada manager dan karyawan Hotel Jayakarta Daira Palembang untuk mendapatkan keterangan-keterangan mengenai pelaksanaan penilaian prestasi kerja.

c. Angket (Kuesioner)

Yaitu daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menggali data sesuai dengan permasalahan penelitian yang hanya di isi oleh para karyawan pada Hotel The Jayakarta Daira Palembang.

d. Riset Perpustakaan (Library Riset)

Metode pengumpulan data dengan mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku literatur yang penulis jadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan.

1.5.4 Analisa Data

Analisa data dilakukan berdasarkan data yang ada kaitannya dengan teori, kemudian dibuat suatu penafsiran terhadap masalah yang terjadi. Menurut Sugiyono (2008:243), adapun analisa data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Analisa Kualitatif

Metode kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis/lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam metode ini penulis melakukan pembahasan mengenai pelaksanaan penilaian prestasi karyawan.

2. Analisa Kuantitatif

Analisa Kuantitatif adalah data yang berbentuk angka-angka, baik secara langsung diperoleh dari hasil penelitian, maupun

hasil pengolahan data kualitatif menjadi data kuantitatif. Data yang diambil berbentuk angka-angka yang secara langsung diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarakan ke responden Hotel The Jayakarta Daira Palembang. Adapun rumus persentase jawaban responden menurut Umar (2000:27) adalah sebagai berikut:

$$\text{Hasil persentase} = \frac{\Sigma x}{n} \times 100\%$$

Keterangan: Σx = jumlah jawaban

n = jumlah sampel

Berikut hasil perhitungan dari persentase:

$$\begin{aligned} \text{Hasil persentase} &= \frac{67}{67} \times 100\% \\ &= 100\% \end{aligned}$$

1.5.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:115) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas-dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Hotel The Jayakarta Daira Palembang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2008:116).

3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan peneliti adalah Sampling Jenuh. Menurut Sugiyono (2008:85) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi

digunakan sebagai sampel. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi yang relatif kecil atau sedikit.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan garis besar mengenai isi dari penulisan Laporan Akhir secara ringkas dan jelas, sehingga dapat menggambarkan hubungan antara bab dimana masing-masing bab akan dibagi beberapa sub-sub secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Permasalahan
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian
 - 1.4.1 Tujuan Penulisan
 - 1.4.2 Manfaat Penulisan
- 1.5 Metode Penulisan
 - 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian
 - 1.5.2 Jenis dan Sumber Data
 - 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data
 - 1.5.4 Analisa Data
 - 1.5.5 Populasi dan Sampel
- 1.6 Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia
 - 2.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia
 - 2.1.2 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia
- 2.2 Pengertian Penilaian Prestasi Karyawan
 - 2.2.1 Tujuan Penilaian Prestasi Karyawan
 - 2.2.2 Manfaat Penilaian Prestasi Karyawan
 - 2.2.3 Metode Penilaian Prestasi Karyawan

2.2.4 Indikator-indikator Prestasi Kerja

2.2.5 Proses Penyusunan Penilaian Karyawan

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan dan Fasilitas-fasilitas yang dimiliki
Hotel The Jayakarta Daira Palembang

3.2 Visi dan Misi Perusahaan

3.3 Struktur Organisasi Perusahaan dan Uraian Tugas

3.3.1 Struktur Organisasi

3.3.2 Uraian Tugas

3.4 Keadaan Karyawan dan Penilaian Prestasi Kerja Pada Hotel
The Jayakarta Daira Palembang

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Penilaian Prestasi Kerja Pada Hotel The Jayakarta
Daira Palembang

4.1.1 Tujuan Penilaian Prestasi Kerja Yang Telah Dicapai

4.1.2 Metode Penilaian Prestasi Kerja

4.1.3 Unsur-unsur Penilaian Prestasi Kerja

4.1.4 Penyampaian Penilaian Prestasi Kerja

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

TABEL-TABEL

GAMBAR-GAMBAR

LAMPIRAN