

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Luther Gulick (2019), sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain. Sebagai faktor utama, maka sumber daya manusia harus berkualitas dan dikelola dengan baik. Agar suatu perusahaan dapat dikelola dengan baik dan berkualitas, maka perusahaan harus mengkondisikan karyawannya agar tetap semangat dalam bekerja.

Noe, Hollenbeck (2016) manajemen sumber daya manusia merupakan proses pengelolaan karyawan dan potensi sumber daya manusia secara strategis, termasuk perencanaan, perekrutan, seleksi, pengembangan, dan penghargaan karyawan. Menurut Dasler (2016) manajemen sumber daya manusia meliputi proses pengelolaan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, termasuk perencanaan, perekrutan, seleksi, pelatihan, evaluasi kinerja, dan pengembangan karir.

Hakim et al., (2017) menyatakan kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan, melalui perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan.

Kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan atau instansi. Dengan kinerja pegawai yang baik pada suatu perusahaan atau instansi, maka Perusahaan atau instansi tersebut akan dapat mencapai tujuan yang diinginkannya. Hal ini dikarenakan kinerja sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan. Dalam setiap organisasi, manusia merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam menghidupkan organisasi tersebut.

Industri perhotelan saat ini menghadapi sejumlah tantangan signifikan dalam upaya mempertahankan dan mengembangkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas unggul. Pentingnya kepemimpinan yang efektif dan implementasi disiplin kerja yang solid semakin menonjol sebagai salah satu faktor kunci yang tidak hanya mendukung, tetapi juga menentukan keberhasilan organisasi di tengah ketatnya persaingan industri ini. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Fenomena yang terjadi pada hotel resort prima sangkanurip terhadap kinerja pegawai dinilai masih belum mencapai target perusahaan. Hal ini yang menunjukkan bahwa beberapa karyawan di resort prima sangkanurip masih kurang dalam menyelesaikan tugas sesuai bidangnya dengan baik. Sehingga tugas yang ditentukan oleh pimpinan belum dapat diselesaikan sesuai target capaian. Selama tiga tahun terakhir, tidak ada karyawan yang menerima penilaian kinerja dengan kategori *outstanding*. Masalah ini mungkin disebabkan oleh kurangnya pelatihan, komunikasi yang tidak efektif antar departemen, sehingga pelayanan terhadap tamu yang belum mencapai *excellent service*, kurangnya pengetahuan tentang pekerjaan dengan bidang yang telah perusahaan berikan dan komunikasi yang dilakukan belum efektif.

Tabel 1. 1

Skala Penilaian Kinerja Hotel Resort Prima Sangkanurip

Nilai	Kriteria
2,8 – 3,0	<i>Outstanding</i> (Luar Biasa)
2,5 - 2,7	<i>Exceeded Expectations</i> (Melebihi Harapan)
1,6 – 2,4	<i>Met Expectations</i> (Memenuhi Harapan)
1,0 – 1,5	<i>Did Not Expectations</i> (Tidak Memenuhi Harapan)

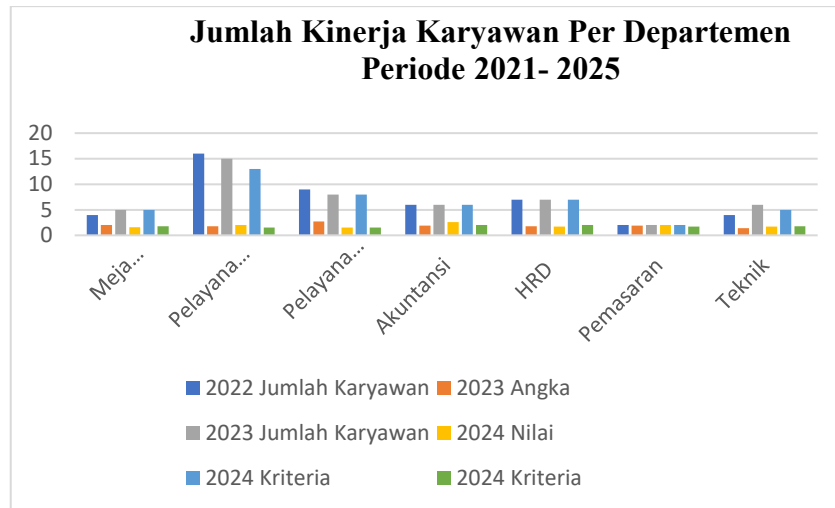
Sumber data : Hotel Resort Prima Sangkanurip, 2025

Tabel 1. 2
Data Kinerja Karyawan Hotel Resort Prima Sangkanurip
Periode 2021 - 2024

Departemen	2021			2022			2023			2024		
	Jumlah Karyawan	Nilai	Kriteria	Jumlah Karyawan	Nilai	Kriteria	Jumlah Karyawan	Nilai	Kriteria	Jumlah Karyawan	Nilai	Kriteria
Meja Depan	4	2	Memenuhi harapan	5	1,6	Memenuhi harapan	5	1,8	Memenuhi harapan	4	1,8	Memenuhi harapan
Pelayanan Kebersihan	16	1,8	Memenuhi harapan	15	2	Memenuhi harapan	13	1,5	Tidak memenuhi harapan	13	1,7	Memenuhi harapan
Pelayanan Makanan & Minuman	9	2,7	Melebihi harapan	8	1,5	Tidak Memenuhi harapan	8	1,5	Tidak memenuhi harapank	8	1,4	Tidak Memenuhi harapan
Akuntansi	6	1,9	Memenuhi harapan	6	2,6	Melebihi harapan	6	2	Memenuhi harapan	6	1,8	Memenuhi harapan
HRD	7	1,8	Memenuhi harapan	7	1,7	Memenuhi harapan	7	2	Memenuhi harapan	7	1,9	Memenuhi harapan
Pemasaran	2	1,9	Memenuhi harapan	2	2	Memenuhi harapan	2	1,7	Memenuhi harapan	2	1,8	Memenuhi harapan
Teknik	4	1,4	Tidak memenuhi harapan	6	1,7	Memenuhi harapan	5	1,8	Memenuhi harapan	5	1,5	Tidak Memenuhi harapan
Total	48			49			46			45		
Rata-Rata	1,93 M			1,87 M			1,75 M			1,70		

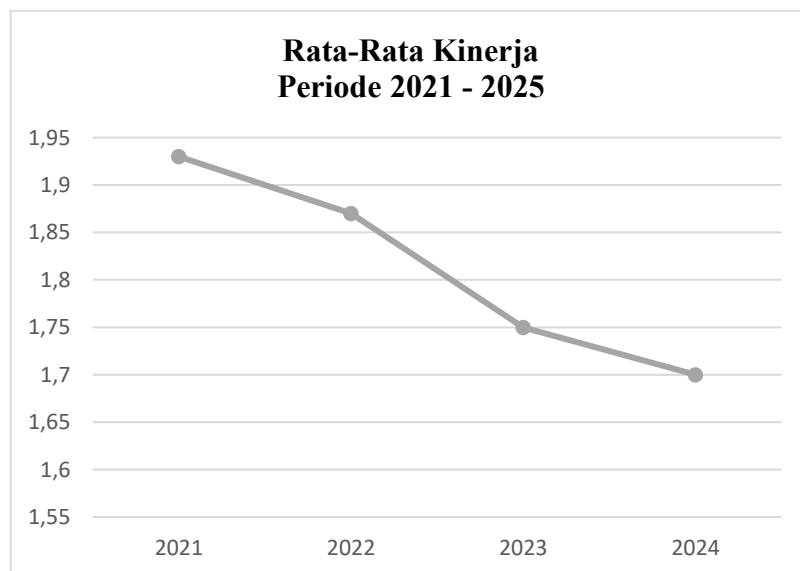
Sumber data : Diolah peneliti, 2025

Gambar 1. 1
Grafik Penilaian Kinerja Hotel Resort Prima Sangkanurip
Periode 2021-2025



Sumber data : Diolah peneliti, 2025

Gambar 1. 2
Grafik rata rata penilaian kinerja Karyawan Hotel Resort Prima
Sangkanurip



Sumber data : Diolah peneliti, 2025

Data penilaian kinerja resort hotel sangkanurip pada tahun 2021 – 2024 masih belum sesuai dengan target yang diinginkan manajemen yaitu melebihi harapan atau *exceeded Expectations* (E) yang disebabkan beberapa

masalah diantaranya: Penurunan kinerja di departemen pelayanan & kebersihan dapat disebabkan oleh dukungan organisasi seperti pelatihan atau alat kerja yang kurang memadai bisa menjadi faktor penghambat pelayanan kepada tamu. Dan pelayanan terhadap tamu yang belum mencapai *excellent service*, Karena kurangnya pengetahuan tentang pekerjaan, belum konsistennya hasil pekerjaan yang dihasilkan karyawan, kerja sama yang belum terjalin dengan baik, kemampuan dalam menyelesaikan masalah pekerjaan belum tercapai dan komunikasi yang dilakukan belum efektif. Serta organisasi yang tidak optimal dalam memberikan arahan atau penghargaan kepada tim dapat mempengaruhi kinerja.

Imara (2020) menyatakan kepemimpinan transaksional adalah kepemimpinan dimana seorang pemimpin memfokuskan perhatiannya kepada transaksi interpersonal antara pemimpin dengan karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian Pangestu & Setiawan (2022), mengatakan organisasi dapat mempengaruhi kinerja tim secara positif karena anggota tim merasa termotivasi dan terinspirasi untuk bekerja dengan baik demi mencapai tujuan bersama.

Pranitasari & Khotimah (2021), disiplin kerja adalah bila mana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya. Mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Pada hakikatnya, pendisiplinan merupakan tindakan yang dilakukan karyawan dengan sikap tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan, menekankan timbulnya masalah sekecil mungkin, dan mencegah berkembangnya kesalahan yang mungkin terjadi. Maka dapat diartikan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap menghargai, patuh terhadap peraturan yang berlaku baik peraturan yang tertulis ataupun tidak tertulis. Kedisiplinan dapat menjadi panutan bagi orang lain, namun apabila di dalam suatu organisasi tidak menerapkan disiplin maka akan mempengaruhi orang lain, seperti pegawai yang disiplin akan menjadi tidak disiplin, akan tetapi jika suatu organisasi menerapkan kedisiplinan, maka pegawai yang tidak disiplin harus mengikuti peraturan yang ada sehingga mau tidak mau, suka tidak suka pegawai tersebut akan menjadi disiplin.

Melalui disiplin akan mencerminkan kekuatan, karena biasanya seseorang yang berhasil dalam pekerjaannya adalah mereka yang memiliki disiplin yang tinggi. Perusahaan untuk menjaga kedisiplinan bagi karyawan perlu adanya sanksi khusus bagi pelanggar aturan yang telah ditetapkan. Sanksi dapat berupa teguran, peringatan atau hal lain yang bertujuan untuk memperbaiki kesalahan pegawai terhadap pelanggaran yang dilakukan pegawai terhadap peraturan yang telah ditetapkan sehingga teguran ini dapat membuat pegawai benar-benar mematuhi peraturan dan disiplin dalam bekerja. (Arifin & Sasana 2022)

Menurut Syarifudin mengatakan dukungan organisasi yang positif dari perusahaan membuat pegawai mempunyai tanggapan yang baik serta menilai diri bertanggung jawab untuk membalas perusahaan dengan hal positif diantaranya lewat performa kerja yang baik agar terjalin relasi yang bersifat mutualisme. Dukungan organisasi adalah persepsi karyawan terhadap bagaimana organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Fitriani et al., (2022) menyatakan dukungan organisasi yang diberikan oleh atasan dapat berupa: Apresiasi secara lisan dapat memberikan dampak yang berarti bagi karyawan sehingga membuat karyawan bekerja dengan rajin untuk meningkatkan kinerja.

Ada banyak cara yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan, salah satunya adalah dengan memberikan dukungan organisasi dalam sebuah perusahaan tersebut. Kepemimpinan transaksional yang kurang efektif dapat mengurangi motivasi dan komitmen karyawan. Disiplin kerja yang rendah sering kali berhubungan dengan kurangnya pengawasan dan pengakuan dari atasan selain itu, dukungan organisasi mempunyai pengaruh yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, seperti yang diketahui dukungan organisasi merupakan apresiasi yang diterima oleh karyawan. Perusahaan sebagai penghargaan atas jasa yang diterima oleh karyawan dari perusahaan dalam bentuk finansial atau non finansial dan menjadi tujuan utama karyawan. Semakin sering penghargaan yang diberikan suatu perusahaan, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Begitu pun sebaliknya ketika perusahaan tidak memberikan penghargaan, maka kinerja karyawan akan turun.

Selain faktor di atas yang telah disebutkan, faktor yang berasal dari dalam diri karyawan juga dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja dalam bekerja.

Faktor tersebut yaitu disiplin kerja. Karyawan akan merasa terbebani apabila perusahaan memberikan tuntutan tugas yang semakin besar dan dalam jumlah yang banyak sehingga ketika tugas yang diberikan melebihi kemampuan dari karyawan, maka disiplin kerja karyawan akan menurun. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara ketiga faktor tersebut dan dampaknya terhadap kinerja karyawan di hotel resort prima sangkanurip.

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti jelaskan, untuk melengkapi penelitian ini, penulis pun menyertakan Research Gap terkait penelitian yang diangkat.

Hasil penelitian Nugraha et al., (2023) menyatakan bahwa kepemimpinan transaksional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, seorang pemimpin harus membangun hubungan dengan karyawannya untuk membangun koneksi yang baik, sehingga dapat mengenal kepribadian, minat, kekuatan, kelemahan, hobi, dan preferensi setiap karyawannya. Sedangkan berbeda dengan hasil penelitian Roy (2023), menyatakan bahwa kepemimpinan transaksional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini peneliti tidak terlalu mendalam dalam membahas variabel kepemimpinan transaksional sehingga terjadi hasil yang tidak konsistensi bahwa menunjukkan adanya kesenjangan dalam pemahaman tentang bagaimana hubungan ini terjadi. Penelitian tersebut tidak membahas apa faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepemimpinan transaksional dalam meningkatkan kinerja karena seorang pemimpin harus membangun hubungan dengan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat berbagai faktor, seperti interaksi dalam situasi informal, interaksi antar karyawan, jenis hubungan antar karyawan dalam organisasi dan karakteristik atau kebiasaan sehari-hari individu, yang dapat mempengaruhi hubungan antara kepemimpinan transaksional dengan kinerja.

Penelitian Julianti & Sunargo (2023), menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan batam city hotel.

Hasil penelitian yang berbeda didapat dalam penelitian Siata & Sasono (2024) menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel NEO kebayoran jakarta.

Penelitian Diah & Nugraheni (2021), menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan hotel chanti semarang. Sedangkan berbeda dengan dengan penelitian Novrilisma et al., (2023) menyatakan bahwa dukungan organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Dimensi ruang digital di yogyakarta. Dalam penelitian ini tidak terlalu mendalam dalam membahas bagaimana hubungan antar karyawan dalam organisasi dan karakteristik atau kebiasaan berinteraksi dalam organisasi yang dapat mempengaruhi hubungan antara dukungan organisasi dengan kinerja. Hasil ini menunjukkan bagaimana hubungan ini terjadi. Penelitian tersebut tidak membahas apa saja faktor - faktor lain yang dapat mempengaruhi seberapa berpengaruh nya dukungan organisasi dalam meningkatkan kinerja. Terutama dalam keterlibatan kegiatan informal seperti pelatihan teknologi berbasis individu maupun tim terhadap adaptasi di era digital

Penelitian ini akan mengkaji secara lebih mendalam tentang dukungan organisasi dalam kegiatan informal yang masih jarang di teliti. Dengan fokus aspek ini penelitian ini memberikan manfaat, referensi dan kontribusi baru bagi resort hotel prima sangkanurip dan bagi perusahaan di bidang perhotelan dalam menyelidiki bagaimana peran dari kepemimpinan transaksional, disiplin kerja dan dukungan organisasi terhadap kinerja, penelitian ini juga dapat menyelidiki hubungan dengan fokus pada konteks spesifik industri perhotelan di kabupaten kuningan yang belum banyak diperlihatkan oleh penelitian lain.

Berdasarkan research gap dan uraian latar belakang diatas yang menunjukkan ketidakkonsistenan pada hasil penelitian, maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitiannya yaitu **“Pengaruh Kepemimpinan Transaksional, Disiplin Kerja dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Resort Prima Sangkanurip”**.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut penggambaran latar belakang masalah tersebut, maka pokok masalah yang dilihat dalam kajian ini di gambarkan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transaksional disiplin kerja dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan hotel resort prima sangkanurip?
2. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap kinerja karyawan hotel resort prima sangkanurip?
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan hotel resort prima sangkanurip?
4. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan hotel resort prima sangkanurip?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepemimpinan transaksional disiplin kerja dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan hotel resort prima sangkanurip.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap kinerja karyawan hotel resort prima sangkanurip.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan hotel resort prima sangkanurip.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan hotel resort prima sangkanurip.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk memenuhi wawasan tentang keadaan yang sebenarnya dalam suatu perusahaan harapannya dapat di terapkan dan di aplikasikan dalam kehidupan nyata.

2. Bagi Pihak Luar atau Lain

Dapat digunakan sebagai dokumen ilmiah pada permasalahan yang sama atau sebagai sumbangan yang memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi khususnya manajemen.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber daya manusia dan bahan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan sumber daya manusia dengan demikian dapat meningkatkan kinerja karyawan di hotel resort prima sangkanurip.