

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja karyawan merupakan faktor penentu penting bagi suatu perusahaan, karena keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang optimal. Menurut Tannady (2017:154) “Kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai, departemen, atau organisasi, diukur dari kualitas dan kuantitas hasil yang dicapai dalam memenuhi tugas dan tujuan yang diberikan dalam jangka waktu evaluasi yang ditentukan.” Gagasan ini menunjukkan bahwa kinerja dikaitkan dengan hasil pekerjaan individu dalam suatu perusahaan atau organisasi, dengan fokus pada kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu tugas karyawan. Menurut Sutrisno (2016:172) “Kinerja sebagai hasil usaha pegawai yang dinilai melalui kualitas, kuantitas, manajemen waktu, dan kolaborasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi.” Kinerja merupakan kriteria yang harus dipahami dan disampaikan kepada pemangku kepentingan tertentu untuk menilai sejauh mana hasil suatu lembaga (Nuryani, 2020:18).

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan HRD Manajer Hotel Grand Cempaka Business peneliti menemukan Masalah kualitas kinerja, yang merupakan hal mendasar bagi operasi perusahaan, berfluktuasi setiap bulan. Pada industri jasa penginapan, kinerja staf di Grand Cempaka Business Hotel diukur dari target *output* atau kuantitas siklus aktivitas yang dihasilkan. Hal ini terlihat dari tabel target tingkat hunian kamar serta realisasi tingkat hunian kamar pada Hotel Grand Cempaka Business selama satu tahun.

Tabel 1. 1**Tingkat Hunian Kamar Hotel di Grand Cempaka Business Periode 2023**

No	Bulan	Target Tingkat Hunian Kamar	Realisasi Tingkat Hunian Kamar	Realisasi Tingkat Hunian Kamar (%)
1	Januari	5921	4.863	82,13%
2	Februari	5348	3.261	60,98%
3	Maret	5921	3.020	51,00%
4	April	5730	2.846	49,67%
5	Mei	5921	4.660	78,70%
6	Juni	5730	3.891	67,91%
7	Juli	5921	3.467	58,55%
8	Agustus	5921	4.920	83,09%
9	September	5730	4.316	75,32%
10	Oktober	5921	3.642	61,51%
11	November	5730	3.618	63,14%
12	Desember	5921	4.827	81,52%
	Jumlah	69715	47.331	813,54%
	Jumlah	5809,583333	3.944	67,79%

Sumber : Data diolah (2023).

Data yang disajikan pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Grand Cempaka Business Hotel mengalami kesenjangan antara target dan tingkat hunian kamar aktual, sehingga realisasi tingkat hunian jauh dari target yang diharapkan. Fluktuasi bulanan terjadi, ditandai dengan penurunan dan kenaikan rata-rata tingkat hunian kamar mencapai puncaknya pada bulan Agustus sebesar 83,09%, dikarenakan bulan Agustus yang merupakan puncak dari *high season* berikutnya, memiliki tingkat hunian terendah terjadi pada bulan April yang mengalami penurunan sebesar 49,67%. Selain itu, peneliti menemukan kenyataan bahwa terdapat permasalahan pada indikator kuantitas kerja yang salah satu contohnya ditunjukkan dengan besaran target yang belum dipenuhi oleh karyawannya.

Berdasarkan hunian kamar dalam satu tahun terdapat 350 pengambilan survei ulasan tamu terhadap keluhan kinerja karyawan, sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Ulasan Pengunjung Terhadap Kualitas Karyawan Hotel Grand Cempaka Business

No	Departement/Divisi	Keluhan	Presentase
1.	F & B	1. Pesanan terlalu lama datang	12%
		2. Rasa menu yang tidak sesuai (terlalu asin, terlalu manis, gosong)	
		3. Sikap karyawan kurang ramah	
		4. Kualitas makanan yang tidak sesuai standart	
		5. Porsi makanan tidak sesuai yang disesuaikan dengan yang di harapkan	
2.	Front Office	1. Pelayanan yang lambat	38%
		2. Staf yang kurang ramah	
		3. Kamar yang di <i>booking</i> tidak sesuai yang diharapkan	
		4. Staf kurang cekatan terhadap permintaan tamu	
3.	Engineering	1. Lambat dalam perbaikan	10 %
		2. Kurang cekatan dalam memperbaiki barang yang rusak	
		3. TV tidak keluar suara atau gambar	
4.	Housekeeping	1. Karyawan yang terlalu lama membersihkan ruangan	22%
		2. Banyak debu di lantai dan meja	
		3. Terdapat sampah di sudut ruangan	
		4. Ada serangga seperti semut di lantai	
5.	Sales & Marketing	1. Pesanan kamar tidak sesuai yang dipesan oleh tamu	18%
		2. Harga kamar tidak sesuai dengan yang diterima oleh tamu	
		3. Permintaan tamu tidak sesuai dengan yang didapatkan	

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan pada jenis-jenis keluhan tamu pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa Hotel Grand Cempaka Business memiliki masalah pada kinerja para karyawan pada bagian operasional dan *back office* kinerja karyawan menurut dari keluhan yang telah diberikan oleh tamu. Terdapat beberapa keluhan meliputi kurang ramahnya karyawan kepada tamu serta pelayanan yang sangat lambat sehingga membuat tamu

merasa tidak nyaman. Keluhan juga terdapat pada departemen *Food and Beverage Preparation* dikarenakan pada citra rasa yang masih dianggap berbeda dengan apa yang diharapkan oleh tamu dan keluhan lainnya yaitu pada masakan yang belum dianggap matang oleh tamu. Keluhan juga meliputi adanya kerusakan pada peralatan elektronik seperti TV tidak keluar gambar atau suara, hal ini disebabkan karena peralatan-peralatan yang berada di hotel sudah lama dan hanya dilakukan *maintenance* apabila ada peralatan yang rusak. Selain keluhan pada operasional, keluhan juga ditunjukkan untuk bagian *back office* yang terdapat keluhan yang di tunjukkan untuk bagian *Sales & Marketing*. Hal tersebut dikarenakan kurangnya komunikasi antara bagian *Reservation* dengan *Front Office* sehingga kamar yang dipesan oleh tamu melalui *online travel agent* tidak sesuai dengan yang tamu dapatkan pada saat *check-in* di hotel. Kurangnya komunikasi biasanya terjadi ketika hotel sedang rame atau *fully booked*.

Diagram 1.1
Ulasan Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan



Sumber: Hotel Grand cempaka Business (2023).

Berdasarkan data pada Hotel Grand Cempaka Business tahun 2023, menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap kinerja dan pelayanan karyawan terhadap pengunjung. Pada data yang diolah tahun 2023, menunjukkan bahwa jumlah hunian

kamar sudah mencapai 67,79%, namun ketidakpuasan pada kinerja dan pelayanan pengunjung pada hotel terdapat 38% divisi Front Office yang paling memengaruhi tingkat hunian kamar, selanjutnya 22% divisi *Housekeeping*, 18 % divisi Sales & Marketing, 12% divisi F&B, dan 10% divisi *Engineering* memengaruhi tingkat hunian kamar dari total survei yang sudah dilaksanakan.

Dapat dilihat bahwa dari beberapa ulasan pengunjung terhadap Hotel Grand Cempaka Business, terdapat permasalahan pada indikator kualitas karyawan, dimana karyawan belum mampu meningkatkan kemampuan dan keterampilan yang diterapkan dalam melayani pengunjung dengan diterima banyak keluhan pengunjung yang ditunjukkan langsung kepada Hotel Grand Cempaka Business. Hal ini timbul akibat ketidakmampuan karyawan dalam memenuhi tanggung jawabnya, salah tafsir terhadap tujuan kinerja, kurangnya umpan balik, atau perlunya pelatihan bagi mereka yang tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mencapai standar kerja yang diharapkan. Perusahaan menilai kinerja karyawannya masih dibawah standar dan kurang optimal.

Untuk mengetahui bagaimana kondisi yang sebenarnya mengenai kinerja karyawan pada Hotel Grand Cempaka Business peneliti melakukan observasi dengan penyebaran prasurvei mengacu pada indikator kinerja karyawan (Sutrisno, 2013:180) kepada karyawan Hotel Grand Cempaka Business. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1. 3

Hasil Prasurvei Mengenai Kinerja Karyawan Di Hotel Grand Cempaka Business

No.	Pernyataan	Jawaban		%	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Karyawan memiliki kemampuan dan keterampilan untuk meningkatkan mutu kerja.	8	22	26,7%	73,3%
2.	Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya untuk mencapai	9	21	30%	70%

	kuantitas kerja yang sudah ditetapkan.				
3.	Karyawan semangat dalam melaksanakan pekerjaannya.	18	12	60%	40%
4.	Karyawan memiliki kerjasama yang baik dengan rekan kerja dan atasan.	10	20	33,3%	66,7%
Jumlah Responden		30		100%	

Sumber: Data diolah peneliti (2023).

Berdasarkan hasil prasarvei pada tabel 1.3 dapat dilihat bahwa adanya permasalahan pada kinerja karyawan di Hotel Grand Cempaka Business. Dapat dilihat dari hasil pra survey 73,3% dari 30 karyawan tidak memiliki kemampuan dan keterampilan untuk meningkatkan mutu kerja. Kemudian 70% dari 30 karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya untuk mencapai kuantitas kerja yang sudah ditetapkan. Kemudian 40% dari 30 karyawan tidak bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya. Kemudian 66,7% dari 30 karyawan tidak memiliki kerjasama yang baik dengan rekan kerja dan atasan.

Pengaruh peningkatan kinerja karyawan dapat bersumber dari diri individu pegawai atau lingkungan kerja disekitarnya. Perusahaan akan memberikan informasi dan keterampilan melalui pelatihan untuk memungkinkan penempatan karyawan berdasarkan kompetensinya. Menurut Dessler (2015:284) mendefinisikan pelatihan sebagai penyediaan keterampilan yang diperlukan bagi karyawan baru atau karyawan lama untuk melaksanakan tanggung jawab mereka.

Peranan pelatihan kerja dalam suatu organisasi sangat penting karena kehadirannya yang melekat menjadi salah satu ujung tombak dalam organisasi untuk meningkatkan keterampilan kerja, baik dari segi fisik maupun mental. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang berkualitas, sehingga dapat mendukung keberlangsungan perusahaan (Rajak, M. A 2021:404), seperti yang terjadi pada manajemen Hotel Grand Cempaka Business telah melakukan pelatihan kepada karyawannya, seharusnya karyawan mendapatkan pelatihan setahun tiga kali tetapi ternyata aktualnya karyawan tidak mendapatkan pelatihan secara rutin hal ini menjadi salah satu faktor penyebab menurunnya kinerja karyawan.

Hotel Grand Cempaka Business memiliki susunan jadwal pelatihan. Observasi terhadap pelatihan yang dilakukan di Grand Cempaka Business Hotel menunjukkan bahwa setiap divisi pekerjaan karyawan tidak harus mendapatkan jenis pelatihan yang sama. Karyawan diberi pelatihan sesuai dengan jenis pelatihan yang dibutuhkan karyawan tersebut. seperti contohnya pada karyawan divisi F&B, karyawan akan membutuhkan pelatihan penyiapan layanan makanan dan minuman dikarenakan tugas karyawan tersebut untuk bertanggung jawab memonitoring sejauh mana produk-produk hotel siap dipublikasikan kepada para konsumen. Ada beberapa materi pelatihan karyawan yang di berikan, sebagai berikut:

Tabel 1.4
Materi Pelatihan di Hotel Grand Cempaka Business

Skema: Bahasa Inggris Departement Operasional	
No	Materi Pelatihan
1.	<i>Greeting</i>
2.	<i>Introduction</i>
3.	<i>Using General Exression In Telephoning</i>
4.	<i>Using and Giving Massages By Telephoning</i>
5.	<i>Welcoming Visitor</i>
No	Materi Pelatihan
1.	Menyediakan Layanan <i>Housekeeping</i> Untuk Tamu
2.	Menyediakan Kamar Untuk Tamu
3.	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
4.	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan Di Tempat Kerja.
No	Materi Pelatihan
1.	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan
2.	Menyajikan Makanan dan Minuman Non-Alkohol
3.	Menyediakan Appetize dan Salad
4.	Menyiapkan SUP
5.	Menyajikan dan Memasak Unggas dan Binatang Buruan
6.	Membersihkan Lokasi Area dan Peralatan
No	Materi Pelatihan
1.	<i>Hard and Soft Skill</i> Dari Masing-Masing Departemen

Sumber: Hotel Grand Cempaka Business (2023)

Berdasarkan tabel 1.4 terdapat materi pelatihan karyawan yang di laksanakan oleh karyawan hotel grand cempaka business. Tujuan materi pelatihan diberikan setiap

pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan. Namun, ada beberapa materi yang belum berjalan dengan baik, karena karyawan yang berpartisipasi sulit memahami materi yang diberikan dan kurang tertarik dengan materi yang disampaikan. Akibatnya, kegiatan pelatihan kerja menjadi tidak efektif dan memerlukan evaluasi karena kurangnya pemantauan terhadap peserta “Beberapa faktor yang memengaruhi pelatihan, antara lain instruktur, peserta, materi, metode, tujuan pelatihan, dan lingkungan pendukung” (Veithzal Rivai, 2010:225). Di bawah ini merupakan data dari pelatihan yang dilaksanakan secara rutin dan tidak rutin, sebagai berikut:

Tabel 1.5
Pelatihan Rutin dan Tidak Rutin di Hotel Grand Cempaka Business

Skema: Bahasa Inggris Departement Operasional				
No	Materi Pelatihan		Terlaksana	Keterangan
1.	<i>Greeting</i>		1 kali dalam setahun	Tidak Rutin
2.	<i>Introduction</i>		1 kali dalam setahun	Tidak Rutin
3.	<i>Using General Exression In Telephoning</i>		1 kali dalam setahun	Tidak Rutin
4.	<i>Using and Giving Massages By Telephoning</i>		1 kali dalam setahun	Tidak Rutin
5.	<i>Welcoming Visitor</i>		3 kali dalam setahun	Rutin
Skema: Penyediaan Layanan Housekeeping				
No	Materi Pelatihan		Terlaksana	Keterangan
1.	Menyediakan Layanan <i>Housekeeping</i> Untuk Tamu		2 kali dalam setahun	Rutin
2.	Menyediakan Kamar Untuk Tamu		1 kali dalam setahun	Tidak Rutin
3.	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan		3 kali dalam setahun	Rutin
4.	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan Di Tempat Kerja.		1 kali dalam setahun	Tidak Rutin
Skema: Penyiapan Layanan Makanan Dan Minuman				
No	Tanggal Pelatihan	Materi Pelatihan	Terlaksana	Keterangan
1.		Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan	3 kali dalam setahun	Rutin
2.		Menyajikan Makanan dan Minuman Non-Alkohol	2 kali dalam setahun	Rutin
3.		Menyediakan Appetize dan Salad	1 kali dalam setahun	Tidak Rutin
4.		Menyiapkan SUP	1 kali dalam setahun	Tidak Rutin
5.		Menyajikan dan Memasak Unggas dan Binatang Buruan	1 kali dalam setahun	Tidak Rutin
6.		Membersihkan Lokasi Area dan Peralatan	2 kali dalam setahun	Rutin
Skema: Refreshment training				

No	Tanggal Pelatihan	Materi Pelatihan	Terlaksana	Keterangan
1.		<i>Hard and Soft Skill</i> Dari Masing-Masing Departemen	5 kali dalam setahun	Rutin

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 1.5 terlihat beberapa materi yang berjalan secara rutin dan tidak rutin. Materi yang dilaksanakan secara rutin dan tidak rutin, di ukur dari seberapa tingkat kesulitan materi yang akan di berikan oleh setiap karyawan. Pelatihan yang di berikan secara rutin di hotel grand cempaka business bisa dilakukan 3 (Tiga) sampai 5 (Lima) kali dalam setahun, dikarenakan adanya pemahaman yang khusus dan meningkatkan keterampilan karyawan. Namun, pelatihan yang dilakukan secara tidak rutin dilihat dilihat dari kondisi yang sebenarnya baik dari pihak karyawan itu sendiri atau dari pihak hotel. Mengetahui bagaimana kondisi yang sebenarnya mengenai pelatihan pada Hotel Grand Cempaka Business peneliti melakukan observasi dengan penyebaran prasurvei mengacu pada indikator pelatihan Mangkunegara (2016:208) kepada karyawan Hotel Grand Cempaka Business. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1. 6

Hasil Prasurvei Mengenai Pelatihan Di Hotel Grand Cempaka Business

No.	Pernyataan	Jawaban		%	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Pelatihan diadakan secara rutin	6	24	20%	80%
2.	Metode pelatihan yang digunakan mudah dimengerti	7	23	23,3%	76,7%
3.	Materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan bidang pekerjaan	4	26	13,3%	86,7%
4.	Tujuan pelatihan dapat meningkatkan keterampilan kerja karyawan	10	20	33,3	66,7%
5.	Instruktur pelatihan yang sudah memiliki pengalaman dan kemampuan menguasai secara teori maupun pelaksanaan di lapangan.	9	21	30%	70%
Jumlah Responden		30		100%	

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan hasil prasurvei pada tabel 1.6 dapat dilihat bahwa adanya permasalahan pada pelatihan kerja di Hotel Grand Cempaka Business. Dapat dilihat dari hasil pra survey 80% dari 30 pelatihan tidak diadakan secara rutin, kemudian 76,7% dari 30 karyawan menyatakan metode pelatihan yang digunakan tidak mudah dimengerti. Selanjutnya 86,7% dari 30 karyawan menyatakan materi pelatihan yang diberikan tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya, kemudian 66,7% dari 30 karyawan menyatakan bahwa tujuan pelatihan dapat meningkatkan keterampilan kerja karyawan, dan 70% karyawan menyatakan instruktur pelatihan tidak memiliki pengalaman dan kemampuan menguasai secara teori maupun pelaksanaan di lapangan.

Selain itu, lingkungan kerja di Grand Cempaka Business Hotel juga menunjukkan beberapa permasalahan non-fisik yang berkaitan dengan hubungan antar karyawan, antara lain kurangnya kolaborasi antar karyawan, adanya rasa iri terkait pembagian tugas, dan lain-lain merujuk dari permasalahan lainnya berkaitan dengan variabel lingkungan kerja dari indikator hubungan karyawan, terlihat dengan tumpukan file tersebar di seluruh ruang kerja karyawan, dan sirkulasi udara yang tidak memadai menyebabkan peningkatan suhu, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang tidak kondusif. Ruang kerja yang tidak memadai membatasi mobilitas karyawan, sehingga berdampak buruk pada suhu tubuh dan kinerja karyawan. Pertukaran udara diruangan kerja cukup sangat penting, jika ruang kerja tidak proporsional dengan jumlah pegawai, apalagi jika luasnya terbatas namun jumlah pegawai banyak (Sedarmayanti, 2013: 26).

Nitisemito sebagaimana dikutip dalam Sunyoto (2015:38), mengartikan lingkungan kerja sebagai seluruh faktor di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi kinerjanya, seperti kebersihan, musik, dan pencahayaan. Namun, sebenarnya lingkungan kerja di Grand Cempaka Business Hotel masih belum memadai. Salah satu permasalahannya adalah pengukuran suhu ruang kerja yang berkisar 28°C sehingga mengganggu fokus karyawan. Kisaran suhu udara dalam ruangan yang optimal adalah sekitar 18-26°C, sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan No. 261/MenKes/SK/II/1998. Selain itu, penerangan di ruang kerja di bawah 200 lux menyebabkan ketidaknyamanan bagi karyawan yang dapat mengakibatkan mata cepat

lelah dan kinerja kerja tidak optimal karena menurut Permenkes No. 80/Menkes/Per/II/1990 batas pencahayaan pada ruang kerja pada hotel adalah >200 lux karena lingkungan kerja yang nyaman juga sangat berpengaruh bagi karyawan yang sedang bekerja. Untuk mengetahui bagaimana kondisi yang sebenarnya mengenai lingkungan kerja di Hotel Grand Cempaka Business peneliti melakukan observasi dengan penyebaran prasurvei yang mengacu indikator lingkungan kerja menurut Sutrisno, (2013:180) kepada karyawan Hotel Grand Cempaka Business. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.7

Hasil Prasurvei Mengenai Lingkungan Kerja Di Hotel Grand Cempaka Business

No.	Permyataan	Jawaban		%	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Hubungan antar rekan kerja maupun atasan terjalin dengan baik	14	16	46,7%	53,3%
2.	Peraturan kerja yang diberikan oleh perusahaan sudah sesuai dengan standar dan mudah dipahami.	19	11	63,3%	36,7%
3.	Penerangan dalam lingkungan kerja sudah baik dan memadai	9	21	30%	70%
4.	Sirkulasi udara yang ada di ruangan sudah memadai	10	20	33,3%	66,7%
5.	Keamanan karyawan terjamin oleh perusahaan.	21	9	70%	30%
Jumlah Responden		30		100%	

Sumber: Data diolah peneliti (2023).

Berdasarkan hasil prasurvei pada tabel 1.7 dapat dilihat bahwa adanya permasalahan pada lingkungan kerja di Hotel Grand Cempaka Business. Dapat dilihat dari hasil prasurvei 53,3% dari 30 karyawan tidak terjalin dengan baik hubungan antar rekan kerja maupun atasan, kemudian 36,7% dari 30 karyawan menyatakan peraturan kerja yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan standar dan sulit dipahami. Selanjutnya 70% dari 30 karyawan menyatakan penerangan dalam lingkungan kerja

tidak baik dan belum memadai, kemudian 66,7% dari 30 karyawan menyatakan sirkulasi udara yang ada di ruangan tidak memadai, dan 30% karyawan merasa tidak terjamin kemanannya oleh perusahaan.

Penelitian ini mengidentifikasi adanya terdapat *research gap* berupa ketidaksesuaian temuan dalam penelitian terdahulu, penelitian yang dilakukan oleh Rajak (2021:402); Gunawan (2020:81); Mintawati dkk (2023:131) karena penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Wicaksono (2019:6) dan Fajri J (2019:17), yang menunjukkan bahwa pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Yantu, Bokingo, dan Muhsana (2022:85); Pratama dan Wismar'ain (2018:34); Sihalohe dan Siregar (2020:280) penelitian ini menegaskan bahwa faktor lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun temuan ini tidak sejalan dengan penelitian Akhiriani dan Risal (2023:35); Warongan, Dotulong, dan Lumintang (2022:963) yang menyimpulkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan perbedaan hasil dari penelitian terdahulu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grand Cempaka Business”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang terjadi:

1. Apakah pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Grand Cempaka Business?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Grand Cempaka Business?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan Hotel Grand Cempaka Business
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Grand Cempaka Business

Studi yang dilakukan diharapkan dapat menghasilkan keuntungan di beberapa domain, termasuk:

1. Untuk Penulis

Kajian yang dilakukan dapat menjadi kesempatan belajar yang berharga dan merupakan penerapan dari informasi yang diperoleh penulis dari perkuliahan, khususnya pada bidang manajemen, dengan fokus pada manajemen sumber daya manusia sebagai spesialisasi penulis.

2. Untuk Pihak Lain

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan berharga bagi akademisi dan masyarakat umum mengenai pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dalam organisasi.

1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup topik atau membatasi masalah agar lebih terarah dan fokus dalam menjawab tanggapan terhadap pembentukan tujuan penelitian. Meskipun banyak aspek menarik untuk diteliti, namun berbagai keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti antara lain waktu, biaya, dan tenaga, Parameter dan kendala permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini:

1. Objek penelitian sebagai unit analisis difokuskan pada seluruh karyawan Hotel Grand Cempaka Business.
2. Variabel yang diteliti meliputi pelatihan (X1), lingkungan kerja (X2), dan kinerja karyawan (X3).

3. Wacana mengenai karakterisasi pelatihan, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan di Grand Cempaka Business Hotel, diperoleh dari hasil data kuesioner.

1.5 Sistematika Pelaporan

Penulis melaporkan secara sistematis gambaran penelitian dalam garis besar dan jelas sebagai bagian dari upaya penelitian untuk membuat proses penulisan lebih lugas. Berikut ini adalah sistematika metodologi penelitian :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kelebihan penelitian, ruang lingkup atau kendala masalah, dan metodologi pelaporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini secara konseptual menjelaskan konsep dan gagasan yang berkaitan dengan wacana penelitian ini, yang berfungsi sebagai kerangka untuk analisis masalah. Ide-ide yang berkaitan dengan pelatihan mencakup definisi pelatihan dan metrik pelatihan. Lingkungan kerja meliputi pengertian, macam-macam, dan indikator lingkungan kerja. Kinerja mencakup pemahaman kinerja, faktor-faktor penentu yang mempengaruhi kinerja, indikator kinerja, penelitian sebelumnya, kerangka teori, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan desain penelitian, meliputi metodologi penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, serta strategi pengumpulan data. Instrumen penelitian terdiri dari faktor pelatihan, variabel lingkungan kerja, dan variabel kinerja pegawai. Metode analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS-SEM), yang terdiri dari uji validitas konvergen, validitas diskriminan, uji reliabilitas, dan terdapat evaluasi

model struktural (*inner model*) yang terdiri dari uji *r-square*, uji model fit dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan gambaran umum data yang diperoleh dari temuan penelitian antara lain: hasil penelitian, karakterisasi data responden, penggambaran data variabel pelatihan, pemaparan data variabel lingkungan kerja, dan analisis data variabel kinerja pegawai, dan deskripsi hasil analisis statistik serta pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari temuan dan diskusi studi, serta rekomendasi yang diharapkan bermanfaat dan dapat diterapkan bagi perusahaan.