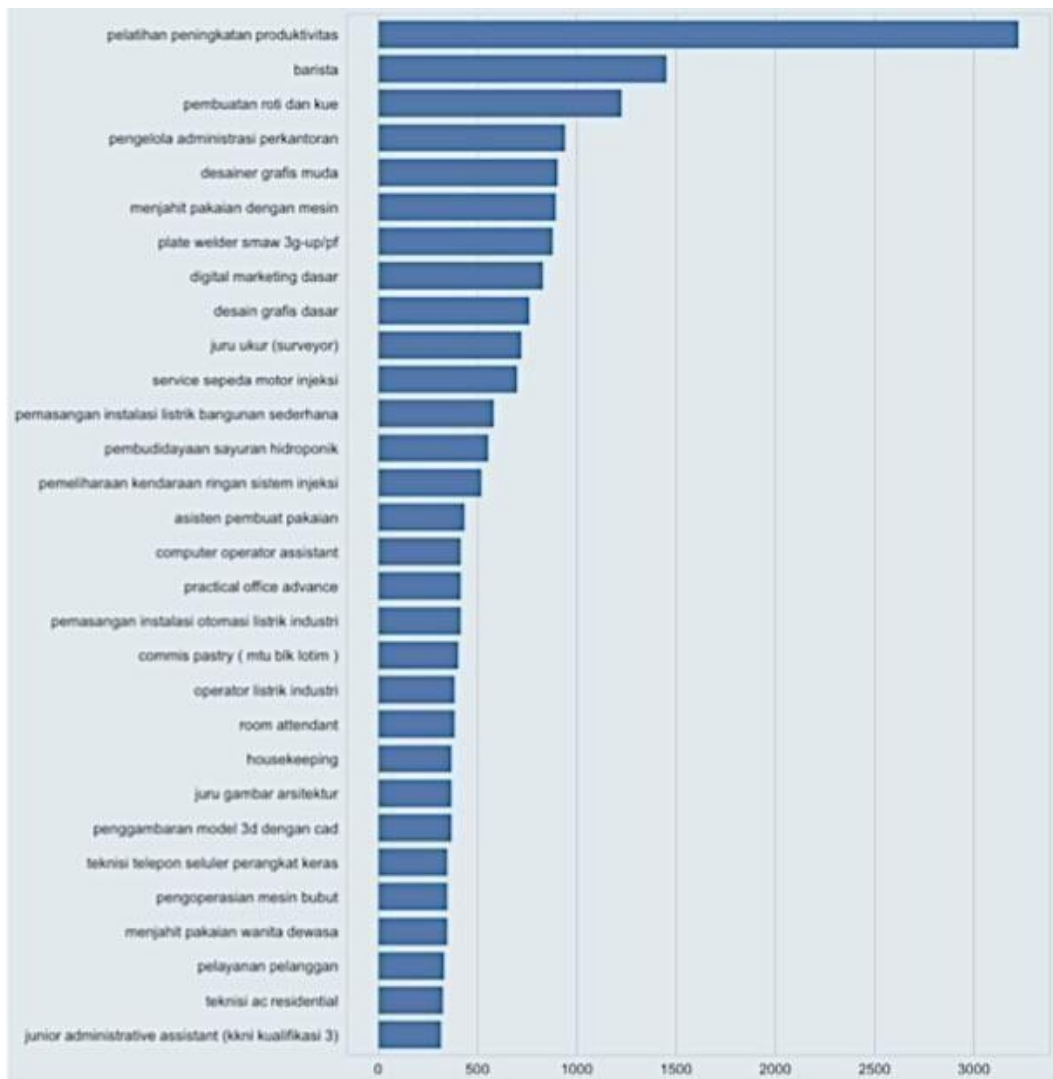


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era yang modern saat ini startup akan bersaing dengan kompetitor yang lain untuk bisa menjadi yang terbaik di kelasnya dan setiap badan usaha akan melakukan berbagai macam cara untuk bisa berkembang dengan pesat dan bisa bersaing dengan yang lain. Banyak sekali sumber daya yang dapat digunakan badan usaha untuk bisa dioptimalkan agar badan usaha dapat berjalan dengan lancar dan bisa bersaing seperti teknologi yang digunakan, fasilitas yang digunakan hingga sumber daya manusianya (Hadaitana & Iqbal, 2023). Guna menunjang hal tersebut, dibutuhkan sumber daya manusia yang tepat disegala posisinya karena tenaga kerja memegang peranan yang besar dan cukup penting untuk bisa menjalankan. Setiap sumber daya manusia pasti mengandung potensi yang berbeda yang berpotensi untuk bisa memberikan output yang maksimal kepada badan usaha. Salah satu hal yang dapat menunjang potensi dari sumber daya manusia adalah dengan memberikan training kepada setiap karyawan.



Gambar 1.1 Training Yang Paling Banyak di Minati.
Sumber : Kemnaker.go.id, 2023.

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa *Training* yang paling banyak diminati adalah pelatihan peningkatan produktivitas. Karena dengan adanya pelatihan produktifitas kemampuan dari seseorang akan meningkat dan bisa memberikan manfaat bagi organisasi atau perusahaan tempat ia bekerja (Kemnaker, 2023). Kebertemuan pada sebuah badan usaha atau lembaga akan sangat didasarkan pada performa setiap pegawainya. Badan usaha atau organisasi

akan memberikan tugas yang berat kepada karyawannya untuk dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Hal ini dilaksanakan oleh badan usaha untuk bisa mencapai tujuan dan memenuhi visi dan misi badan usaha. Untuk memenuhi prestasi yang diinginkan badan usaha, maka badan usaha akan menuntut kinerja karyawan yang semakin baik (Dewi, *et al*, 2023). Kebertemuan suatu organisasi atau badan usaha akan tergantung pada kontribusi karyawan yang ada disebabkan oleh keberadaan karyawan di dalamnya merupakan potensi besar yang menjadi kekuatan untuk menggerakkan berbagai kegiatan badan usaha (Susanto & Sundari, 2018).

Hotel XYZ menjadi Hotel bintang 4 berada di Surabaya. Hotel XYZ memiliki range harga mulai dari Rp 680.000 – Rp 1.800.000. Hotel ini berada daerah Surabaty selatan dan sudah telah beroperasi selama 10 tahun. Jumlah karyawan di Hotel XYZ ini ialah 54 orang. Hotel ini mengandung banyak fasilitas seperti terdapat 162 kamar, *Swimming Pool*, *Cinammon Cake Shop*, *Gym*, *Oryza Restaurant*, *Phoenix Lounge And Bar*. Pada Hotel XYZ ini selalu berusaha untuk mengoptimalkan kinerja karyawannya. Seperti dengan mengadakan berbagai macam training untuk menunjang kinerja karyawannya.

Guna mendukung hal ini terdapat penelitian yang telah dilaksanakan oleh Yimam (2022) dengan judul *Impact of training on employees performance: A case study of Bahir Dar university, Ethiopia*. Selanjutnya penelitian yang dilaksanakan oleh Juliana (2019) dengan judul *Effect of Application of Standard Operating Procedures on Employee Performance at PT. Mantap Sukses Cemerlang Medan*. Kedua Temuan penelitian ini akan dipakai sebagai pedoman untuk penelitian lainnya karena menggunakan variabel *employee performance*

didalam pelitiannya. Hal ini didukung oleh keresahan peneliti mengenai kinerja pegawai di Hotel XYZ yang tidak berjalan dengan lancer. Hal ini didukung oleh respon awal dari survei yang telah dilaksanakan oleh peneliti.

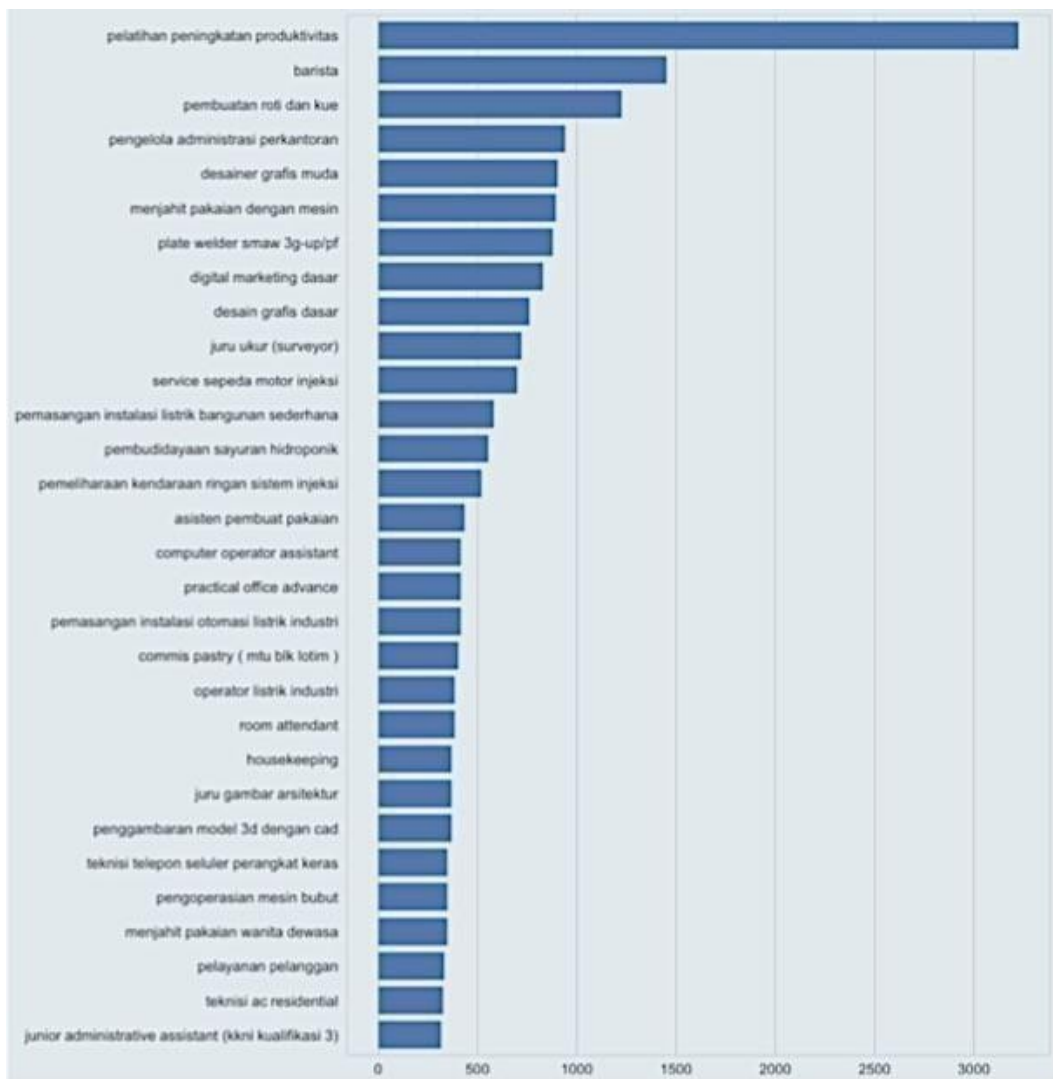
**Tabel 1.1 Hasil Survey Awal
Permasalahan Yang Dihadapi Pegawai**

No.	Permasalahan Yang dihadapi
1.	Pembagian tugas yang tidak jelas
2.	Tidak adanya pelatihan secara rutin
3.	Adanya tumpang tindih pekerjaan
4.	Terdapat beberapa prosedur yang tidak jelas didalam pekerjaan
5.	Dalam pengambilan keputusan tidak ada kejelasan batasan dalam hal kewajiban dan kewenangan.
6.	Komunikasi antar pegawai atau divisi yang kurang baik

Sumber : Survey awal, 2024.

Pada Tabel 1.1 diatas terlihat ada beberapa permasalahan yang sering muncul yang terjadi di kalangan karyawan di Hotel XYZ. Survey awal ini dilakukan kepada 32 orang karyawan diberbagai divisi. Pada survey ini, peneliti tidak membatasi tanggapan Subjek penelitiannya. Kriteria yang digunakan pada survey awal ini adalah seluruh karyawan di Hotel XYZ. Survey ini dilakukan pada 15 Januari 2024. Berdasarkan Temuan survey ini ternyata banyak sekali hal yang muncul dan mengakibatkan kinerja mereka tidak bisa optimal. Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah diuraikan dan Temuan pra survei di atas yang telah ditemukan, maka dilakukan penelitian mengenai pengaruh *training*, *SOP*, *decision making*, *communication* dan

delegation of authority terkait dengan *employee performance*. Pengaruh penelitian ini berdasarkan Temuan survey awal ditambah referensi dari penelitian yang dilakukan Yiman (2022) dan Juliana (2019).’



Training karyawan merupakan bagian dari fasilitas yang disediakan pada Hotel XYZ untuk seluruh karyawan yang baru bergabung maupun karyawan yang sudah lama. Training ini bisa menjadi proses pendidikan secara singkat untuk bisa mengoptimalkan kemampuan dan ke trampilan dari karyawan (Hadaitama & Iqbal, 2023). Menurut Saefuloh (2021) *Training* merupakan langkah-langkah

yang diambil seseorang untuk menguasai kemampuan tertentu demi mencapai tujuan badan usaha. Dengan dilakukan pelatihan dan pengembangan untuk mengoptimalkan kinerja maka dapat mengoptimalkan keterampilan dalam memecahkan suatu permasalahan.

Hotel XYZ juga pernah mendapatkan komplain dari konsumen mengenai beberapa fasilitas atau performa dari karyawan hotel yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini juga akan berpengaruh dengan KPI karyawan yang ada di Hotel XYZ. Guna dapat menghasilkan performa yang maksimal, badan usaha akan menyediakan desain yang sesuai dengan SOP yang mengandung tujuan untuk dapat memudahkan karyawan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya menjalankan tugasnya dan dapat meminimalisir kesalahan. Dengan adanya SOP dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam menghadapi persaingan bisnis (Juliana, 2029). Menurut Wahongan, et al (2021) *Standar Prosedur Operasional* (SOP) menjadi salah satu mekanisme yang dirancang agar mempermudah, merapikan, dan menata profesi, yang mencakup urutan langkah-langkah dalam melaksanakan tugas dari awal hingga selesai. SOP yang efektif merupakan aturan yang dapat mempercepat peningkatan kelancaran proses kerja yang berfungsi sebagai pedoman bagi karyawan baru, mengurangi biaya, mempermudah proses pengawasan, serta memperlancar koordinasi antar departemen yang berbeda dalam badan usaha.

Guna dapat menyelesaikan permasalahan yang ada didalam suatu badan usaha, sangat dibutuhkan ke efektifitasan *decision making* didalam nya. Hal ini akan mengTemuankan suatu tindakan cepat untuk bisa menyelesaikan permasalahan. Kemajuan dari suatu organisasi atau badan usaha dapat kinerja karyawan bergantung pada metode yang diimplementasikan oleh pemimpin dalam membuat pilihan. Hal ini mengindikasikan bahwa pemimpin yang dapat membuat penentuan yang akurat agar berdampak positif pada peningkatan kinerja karyawan (Wahono & Ali 2023). Menurut Sabil, *et al* (2023) *Decision Making* sangat penting dalam mengatasi setiap permasalahan yang muncul di badan usaha, pengambilan keputusan harus dilakukan dengan tepat dan cepat dalam setiap permasalahan yang muncul. Keputusan yang kurang baik akan mengakibatkan dampak buruk bagi kinerja karyawan. Pengambilan keputusan melibatkan evaluasi dan pemilihan dalam mempertimbangkan berbagai alternatif dan didasari oleh perhitungan serta pertimbangan lainnya.

Dengan komunikasi yang berjalan dengan baik akan membawa Temuan data dan waktu yang tepat, sehingga dengan komunikasi yang lancar dan efektif dapat mengoptimalkan kinerja karyawan, Menurut Lustono & Hasnaeni (2019) *Public relations* sangat bergantung pada komunikasi sebagai alat yang esensial dalam melakukan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang kurang efektif akan berdampak kurang baik dan mengakibatkan komunikasi lamban dan kurang lancar. Komunikasi yang efektif akan berdampak baik dengan membantu penerima pesan memahami dengan jelas apa yang disampaikan oleh pengirim pesan, sehingga Temuan yang lebih maksimal akan didapatkan.

Pendelegasi wewenang atau yang biasa disebut *delegation*, mengandung pengertian yaitu pemindahan sebagian atas otoritas menetapkan pilihan atau

mengambil tindakan yang diperlukan supaya kewajiban dan bertanggung jawab yang diberikan bisa dilaksanakan dengan lancar. Pada kegiatan operasional di suatu badan usaha pendelegasian tugas atau kewenangan menjadi hal yang perlu diperhatikan (Hermawan, 2019). Menurut Pakaya (2021) pendelegasian wewenang ialah kebijakan yang dilaksanakan oleh atasan kepada bawahannya dengan melakukan pertukaran informasi dan diharapkan apa yang dimaksud dapat tercapai dengan tepat. Pimpinan badan usaha akan memberikan tanggung jawab kepada karyawan yang menurutnya kompeten dalam menyampaikan informasi yang diberikan, karena banyak permasalahan teknis yang muncul memerlukan penyelesaian dengan cepat dan tepat sehingga pimpinan akan menyampaikan saran dan masukan penyelesaian dan pemegang jabatan yang kompeten akan melakukan penyampaian informasi tersebut

Berdasarkan pembahasan yang sudah dilakukan, mulai dari Temuan survey awal yang dilakukan dan beberapa informasi dari penelitian terdahulu mengenai pengaruh beberapa faktor terkait dengan kinerja pegawai. Sehingga riset ini berfokus pada pengaruh *training*, *SOP*, *decision making*, *communication* dan *delegation of authority* terkait dengan *employee performance*. Karena itu, riset ini menggunakan judul “Analisis Pengaruh *Training*, *SOP*, *Decision Making*, *Communication* Dan *Delegation Of Authority* Terkait dengan *Employee Performance* Pada Hotel XYZ Di Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah diperjelas maka perumusan masalah dari riset ini ialah

1. Apakah *Training* berdampak pada *Employee Performance* ?
2. Apakah *SOP* berdampak pada *Employee Performance* ?
3. Apakah *Decision making* memiliki dampak terkait dengan *Employee Performance* ?
4. Apakah *Communication* memiliki dampak terkait dengan *Employee Performance* ?
5. Apakah *Delegation of authority* memiliki dampak terkait dengan *Employee Performance* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tujuan dari riset ini ialah berikut ini ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Training* terkait dengan *Employee Performance*
2. Untuk mengetahui pengaruh *SOP* terkait dengan *Employee Performance*
3. Untuk mengetahui pengaruh *Decision making* terkait dengan *Employee Performance*
4. Untuk mengetahui pengaruh *Communication* terkait dengan *Employee Performance*
5. Untuk mengetahui pengaruh *Delegation of authority* terkait dengan *Employee Performance*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Harapan dari riset ini ialah dapat membuat referensi agar riset selanjutnya, terutama berkenaan ikatan antara *training, SOP, decision making, communication, delegation of authority, employee performance*”.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a) Diharapkan temuan yang diperoleh dari riset ini bisa memberikan kontribusi atas Hotel XYZ pada proses pengambilan keputusan bisnis terkait mengoptimalkan kinerja pegawai.
- b) Melalui riset ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang dapat mengoptimalkan kinerja pegawai bagi badan usaha dalam industry sejenis

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam membuat tulisan secara sistematis dan mudah untuk dipahami maka perlu sistematika penulisan yang terarah dan sesuai urutan yang telah ditentukan, diantaranya merupakan:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bagian ini akan dibahas mengenai latar belakang, kesenjangan, tujuan, ringkasan riset secara terperinci. Permasalahan yang akan diangkat yaitu Analisis Pengaruh *training, SOP, decision making, communication* dan *delegation of authority* terkait dengan *employee performance*. Selain itu dalam bab ini juga mencakup kesenjangan penelitian, tujuan penelitian, ringkasan metode penelitian, ringkasan hasil penelitian, kontribusi riset dan uji ketahanan dari temuan penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada bab ini akan diuraikan mengenai dasar teori serta penelitian sebelumnya sehubungan dengan teori-teori yang berkaitan dengan riset ini. bab ini akan membahas dan mengacu pada riset sebelumnya yaitu pada subjek riset tentang *Employee Performance*

BAB 3 :METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas tentang pendekatan yang digunakan dalam riset, populasi dan sampel yang diteliti, jenis dan sumber data, cara pengumpulan data, model riset, serta teknik analisis data yang diimplementasikan. Pada riset ini data yang dikumpulkan untuk diproses menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Pada riset ini akan menggunakan analisis regresi linier berganda

BAB 4 : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diperjelas mengenai Temuan dari riset yang dilakukan serta pembahasan akan interpretasi dari Temuan data yang diolah. Temuan yang didapatkan berasal pada data yang diolah memakai aplikasi SPSS

BAB 5 : KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil dari temuan riset, kesimpulan yang relevan akan disajikan secara singkat, jelas, dan menyeluruh. Sedangkan saran ini berisi terkait apa yang perlu dilaksanakan setelah riset ini dilaksanakan. Aspek-aspek yang menjadi keterbatasan dalam riset ini dan saran-saran yang dapat membantu pengembangan riset mendatang..