

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa karyawannya memiliki kompetensi yang memadai serta dorongan motivasi yang kuat untuk bekerja secara optimal.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi dapat meningkatkan produktivitas, memberikan pelayanan terbaik, serta berkontribusi terhadap keberlanjutan dan perkembangan perusahaan. Dalam industri perhotelan dan pariwisata, kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan membangun reputasi bisnis. Oleh karena itu, PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan perlu memastikan bahwa karyawannya memiliki kinerja yang optimal. PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor adalah salah satu resor yang beroperasi di sektor perhotelan dan pariwisata, yang menuntut standar layanan tinggi dalam menghadapi persaingan industri. Untuk memastikan layanan yang berkualitas, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kinerja karyawannya.

PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor adalah salah satu resor yang beroperasi di sektor perhotelan dan pariwisata, yang menuntut standar layanan tinggi dalam menghadapi persaingan industri. Untuk memastikan layanan yang berkualitas, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kinerja

karyawannya. Beberapa faktor utama yang sering dikaitkan dengan peningkatan kinerja karyawan meliputi pelatihan kerja, soft skill, dan motivasi kerja.

Salah satu cara efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah melalui pelatihan kerja. Pelatihan kerja bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja karyawan agar dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien. Dengan pelatihan yang tepat, karyawan dapat memahami standar operasional yang berlaku, menguasai keterampilan teknis yang dibutuhkan, serta meningkatkan kemampuan dalam menghadapi berbagai tantangan di tempat kerja. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor dalam memastikan efektivitas pelatihan kerja. Beberapa karyawan mungkin merasa bahwa pelatihan yang diberikan belum sepenuhnya relevan dengan pekerjaan mereka, kurangnya frekuensi pelatihan, atau keterbatasan sumber daya dalam menyelenggarakan pelatihan yang komprehensif. Jika tidak dikelola dengan baik, kurangnya pelatihan yang efektif dapat berdampak negatif terhadap kinerja karyawan, yang pada akhirnya berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Faktor kedua yang dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah soft skill. *Soft skill* mencakup keterampilan interpersonal, komunikasi, kerja sama tim, serta kemampuan menyelesaikan masalah. Dalam industri perhotelan, *soft skill* sangat diperlukan karena karyawan harus berinteraksi langsung dengan pelanggan, memahami kebutuhan mereka, serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Karyawan yang memiliki *soft skill* yang baik cenderung lebih adaptif dan mampu bekerja sama dengan tim secara efektif, sehingga berdampak positif terhadap produktivitas kerja.

Selain pelatihan kerja dan soft skill, motivasi kerja juga menjadi faktor penting dalam menentukan kinerja karyawan. Motivasi dapat berasal dari faktor internal, seperti kepuasan dalam bekerja dan keinginan untuk berkembang, maupun faktor eksternal,

seperti sistem penghargaan dan lingkungan kerja yang kondusif. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih bersemangat dalam menjalankan tugasnya, memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan, serta mampu bekerja secara lebih efektif dan efisien.

Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai tantangan yang dapat memengaruhi kinerja karyawan di PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor. Beberapa karyawan mungkin mengalami kesulitan dalam mengembangkan keterampilan mereka, kurangnya motivasi kerja akibat lingkungan kerja yang kurang mendukung, atau kurangnya pelatihan yang relevan dengan tugas mereka.

Tabel 1.1. Data Total Penilaian Karyawan PT. Damarlangit Biru

Tahun	Pencapaian
2022	7,50
2023	7,40
2024	7,02
2025	7,14

Sumber : PT. Damarlangit Biru (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa penilaian kinerja karyawan PT. Damarlangit Biru dari tahun 2022 hingga 2025 menunjukkan tren yang cenderung menurun. Pada Tahun 2022: 7,50, Tahun 2023: 7,40, Tahun 2024: 7,02 dan Tahun 2025: 7,14.

Meskipun pada tahun 2025 terdapat sedikit peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya, nilai tersebut masih lebih rendah dari tahun 2022 dan 2023. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, terjadi penurunan kualitas kinerja karyawan dalam kurun waktu empat tahun terakhir.

Tabel 1.2. Data Performance Clasification Karyawan PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor

Performance Classification		
% Achievement	Score	Predikat
> 100%	> 10,00	I : Istimewa
> 90% - 100%	9,00 - 9,99	BS : Baik Sekali
> 80% - 90%	8,00 - 8,99	B : Baik
> 70% - 80%	7,00 - 7,99	C : Cukup
≤ 70%	< 7,00	K : Kurang

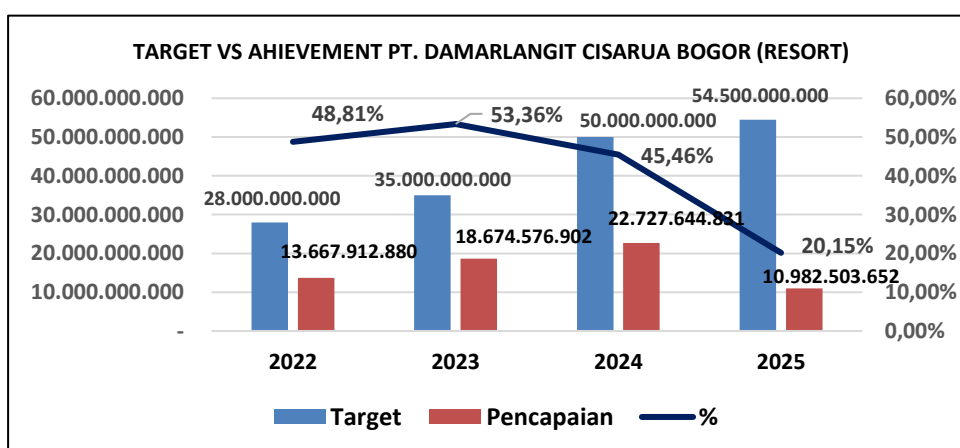
Sumber : PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor (2025)

Predikat Istimewa (I) – Diberikan kepada karyawan yang pencapaiannya melebihi 100% dan mendapat skor lebih dari 10. Hal ini menunjukkan performa yang sangat luar biasa dan di atas ekspektasi. Predikat Baik Sekali (BS) – Untuk karyawan yang pencapaiannya antara 90% sampai 100%, dengan skor antara 9,00 hingga 9,99. Mereka menunjukkan kinerja yang sangat baik, sesuai harapan atau bahkan mendekati maksimal. Predikat Baik (B) – Karyawan dengan pencapaian 80% – 90% dan skor 8,00 – 8,99. Ini berarti kinerja mereka sudah baik, namun masih ada ruang perbaikan. Predikat Cukup (C) – Pencapaian 70% – 80% dan skor 7,00 – 7,99. Karyawan dalam kategori ini menunjukkan performa yang masih memenuhi standar minimum, tetapi belum optimal dan perlu pembinaan. Predikat Kurang (K) – Untuk pencapaian di bawah atau sama dengan 70%, dengan skor di bawah 7,00. Kinerja karyawan di kategori ini dianggap tidak memuaskan dan memerlukan evaluasi serta tindak lanjut serius.

Tabel 1.3. Target Vs Achievement Revenue 2022 – 2023 – 2024 - 2025

	Target	Pencapaian	%
2022	28.000.000.000	13.667.912.880	48,81%
2023	35.000.000.000	18.674.576.902	53,36%
2024	50.000.000.000	22.727.644.831	45,46%
2025	54.500.000.000	10.982.503.652	20,15%

Sumber : PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor (2025)



Gambar 1.1. Target Vs Achievement Revenue 2022 – 2023 – 2024 - 2025

Sumber : PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor (2025)

Dasar dilakukan Evaluasi Kinerja karyawan di PT. Damarlangit Biru. Belum Optimalnya Pelatihan Kinerja, *Soft Skill* dan motivasi kerja, bisa dilihat dalam pencapaian revenue atau omzet Perusahaan yang tidak berkembang dengan baik. Di PT. Damarlangit salah satu parameter keberhasilan adalah pencapaian Revenue, Revenue yang didapat dari beberapa Tahun terakhir tidak mencapai dari Target 40-55%.

Selain dilihat dari target dan pencapaian revenue, penulis juga menganalisis dari analisis SWOT (strengths-weakness-opportunities-threats), dimana ancaman (threats) adalah Kompetitor yang sejenis atau similar bergerak juga di bidang yang sama perhotelan / resort yang jaraknya ± 10 km dari PT. Damarlangit Biru, dari sini penulis menganalisis dari ketersediaan kamar (Room Available), Jumlah kamar yang terjual (Room Sold), Tarif kamar rata-rata (Average Room Rate/ARR), Tingkat hunian (Occupancy rate).

Kompetitor Resort tersebut adalah :

Tabel 1.4. Data Kompetitor

No	Name	Room Available	Room Sold	ARR	% OCC
1	DE POINTE RESORT	29	15	Rp. 861.137	51,72%
2	ALINSON SUNSET HILL	29	20	Rp. 947.601	68,97%
3	DAMARLANGIT RESORT	28	3	Rp. 1.763.283	10,71

Sumber : PT. Damarlangit Biru (2025)

$$\text{ARR} = \text{Total room revenue} / \text{Total room Occupancy}$$

$$\% \text{ OCC} = \text{Room Sold} / \text{Room Available}$$

Dan saya juga melakukan analisis perbandingan produktivitas dari beberapa berdasarkan pendekatan ratio per input.

$$\text{Produktivitas} = \text{Pendapatan Perusahaan (Revenue)} / \text{Jumlah Karyawan yang digunakan}$$

Tabel 1.5. Data Produktifitas

	REVENUE	JUMLAH KARYAWAN	PRODUKTIVITAS
2022	13.667.912.880	150	91.119.419
2023	18.674.576.902	165	113.179.254
2024	22.727.644.831	185	122.852.134
2025	10.982.503.652	200	54.912.518

Sumber : PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor (2025)

Produktivitas semakin tinggi semakin bagus, karena menunjukkan efisiensi yang lebih baik dalam penggunaan sumber daya, memungkinkan bisnis untuk mencapai tujuan dengan lebih cepat dan efektif, dan meningkatkan kualitas output. Hal ini juga mengarah pada potensi upah yang lebih tinggi, pertumbuhan ekonomi, dan peningkatan profitabilitas.

Menurut Silalahi, Rajab, dan Hanum (2023) menyatakan bahwa produktivitas kerja adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu atau sejumlah barang/jasa yang dapat dihasilkan oleh seseorang atau sekelompok orang/karyawan dalam jangka waktu tertentu.

Hasil dari penelitian ini, data penilaian kinerja, data target vs achievement revenue, data kompetitor resort diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen perusahaan dalam merancang strategi peningkatan sumber daya manusia yang lebih efektif. Dengan memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kinerja karyawan, PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor dapat mengembangkan kebijakan yang lebih tepat guna meningkatkan kualitas layanan serta daya saing perusahaan dalam industri perhotelan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **pengaruh pelatihan kerja, *soft skill* dan motivasi terhadap kinerja karyawan Resort PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor.**

I.2. Identifikasi Masalah

Dengan melihat beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Tidak semua karyawan memiliki kesempatan untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka.
2. Materi pelatihan mungkin belum sepenuhnya relevan dengan kebutuhan kerja karyawan di lapangan..
3. Kemampuan kerja sama tim dan penyelesaian masalah belum maksimal, yang dapat menghambat efektivitas operasional.
4. Beberapa karyawan menunjukkan kurangnya semangat dan inisiatif dalam bekerja
5. Karyawan yang kurang terlatih, memiliki *soft skill* yang lemah, atau kurang termotivasi cenderung mengalami kesulitan dalam mencapai target kerja.

I.3. Pembatasan Masalah

Dari masalah yang sudah dijabarkan diatas, supaya penelitian ini lebih terfokus dan memiliki hasil yang lebih spesifik, maka terdapat beberapa batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian "Pengaruh Pelatihan Kerja, Soft Skill, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor. Dengan adanya batasan masalah ini, diharapkan penelitian dapat dilakukan secara lebih sistematis dan hasilnya dapat memberikan wawasan yang lebih jelas mengenai pengaruh pelatihan kerja, soft skill, dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor.

I.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Resort* PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor ?

2. Apakah secara parsial *soft skill* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Resort PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor* ?
3. Apakah secara parsial motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Resort PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor* ?
4. Apakah secara simultan pelatihan kerja, *soft skill* dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Resort PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor* ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mempunyai tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis secara parsial apakah pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Resort PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor*.
2. Untuk menganalisis parsial apakah *soft skill* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Resort PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor*.
3. Untuk menganalisis parsial apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Resort PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor*.
4. Untuk menganalisis secara simultan apakah pelatihan kerja, *soft skill* dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Resort PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor*.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang manajemen sumber daya manusia (SDM), khususnya terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

- b. Menambah referensi akademik bagi peneliti lain yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai hubungan antara pelatihan kerja, soft skill, dan motivasi dengan kinerja karyawan.
- c. Membantu memperkaya literatur mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan dalam industri perhotelan dan pariwisata.

2. Manfaat Praktis

A. Bagi PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor

- a. Memberikan wawasan bagi manajemen perusahaan dalam merancang strategi pengelolaan SDM yang lebih efektif, terutama dalam hal pelatihan kerja, pengembangan soft skill, dan peningkatan motivasi.
- b. Menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas program pelatihan kerja agar lebih relevan dengan kebutuhan karyawan.

B. Bagi Karyawan PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor

- a. Memberikan pemahaman lebih dalam tentang pentingnya pelatihan kerja, soft skill, dan motivasi dalam menunjang kinerja mereka.
- b. Mendorong karyawan untuk lebih aktif dalam mengembangkan diri melalui pelatihan serta meningkatkan kemampuan interpersonal dalam bekerja.

1.7. Signifikasi dan *Novelty* Penelitian

Penelitian "Pengaruh Pelatihan Kerja, Soft Skill, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor " memiliki kebaruan atau *novelty* yang dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

1. Objek Penelitian yang Spesifik

- a. Penelitian ini berfokus pada PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor, sebuah perusahaan di industri perhotelan dan pariwisata yang memiliki karakteristik karyawan dan lingkungan kerja yang berbeda dibandingkan sektor lain.

- b. Sebagian besar penelitian sebelumnya tentang kinerja karyawan lebih banyak dilakukan di sektor manufaktur, pendidikan, atau instansi pemerintahan, sementara penelitian ini mengkhususkan diri pada industri perhotelan dan resor, yang sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan.

2. Kombinasi Variabel yang Diteliti

- a. Beberapa penelitian sebelumnya mungkin hanya meneliti pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan, atau hanya membahas *soft skill* dan motivasi kerja secara terpisah.
- b. Penelitian ini menggabungkan tiga variabel kunci (pelatihan kerja, *soft skill*, dan motivasi) secara bersamaan untuk melihat dampaknya terhadap kinerja karyawan, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

3. Konteks Industri Perhotelan dan Pariwisata

- a. Industri perhotelan dan pariwisata menuntut pelayanan prima yang sangat bergantung pada kompetensi dan motivasi karyawan.
- b. Penelitian ini menawarkan perspektif baru tentang bagaimana pelatihan kerja dapat disesuaikan untuk meningkatkan *soft skill*, yang sangat krusial dalam industri ini, serta bagaimana motivasi berperan dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

4. Pendekatan dan Metodologi yang Digunakan

- a. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode analisis statistik yang lebih mendalam untuk mengukur hubungan antara pelatihan kerja, *soft skill*, motivasi, dan kinerja karyawan.

- b. Data dikumpulkan langsung dari karyawan PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor melalui kuesioner, wawancara, dan observasi, sehingga hasilnya lebih relevan dan aplikatif bagi perusahaan.
- c. Hasil penelitian dapat digunakan untuk menyusun strategi pengembangan SDM yang lebih tepat guna dalam industri perhotelan dan pariwisata.

5. Implikasi Praktis bagi Perusahaan

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh PT. Damarlangit Biru Cisarua Bogor untuk merancang program pelatihan yang lebih efektif, dengan fokus pada peningkatan *soft skill* dan motivasi kerja karyawan.
- b. Memberikan rekomendasi konkret bagi manajemen dalam menyusun strategi peningkatan kinerja karyawan guna meningkatkan daya saing perusahaan di industri perhotelan dan pariwisata.