

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya bisnis dalam bidang jasa di Indonesia telah dijadikan lahan persaingan oleh para pelaku bisnis dalam mendapatkan keuntungan. Hal ini menyebabkan persaingan antar pelaku bisnis semakin kuat. Mereka akan berusaha menjadi yang terbaik demi tercapainya tujuan dari strategi perusahaan/bisnis mereka. Karena jika tujuan dari strategi mereka tidak tercapai, maka bisnis tersebut dapat dikatakan tidak berhasil. Menurut Becker et al., (2009), pencapaian sasaran strategi perusahaan dapat diketahui dengan pengukuran kinerja secara menyeluruh terhadap indikator-indikator kinerja pada masing-masing sasaran strategi. Berhasil tidaknya suatu bisnis bergantung pada sumber daya manusianya. Karena sumber daya manusia adalah kunci kesuksesan setiap bisnis/perusahaan. Dengan melakukan pengukuran kinerja, para pelaku bisnis dapat memaksimalkan sumber daya manusia yang dimilikinya.

Human Resources Scorecard (HRSC) merupakan sebuah alat ukur yang dapat membantu pelaku bisnis dalam mengukur kinerja sumber daya manusia yang dimiliki. Dengan menggunakan metode ini, akan mempermudah pelaku bisnis dalam mengelola sumber daya manusianya sebagai aset strategis dan menilai seberapa besar kontribusi sumber daya manusia yang dimiliki terhadap keberhasilan finansial di bisnis tersebut (Becker et al., 2009). Karena seperti diketahui bahwa sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam kemajuan suatu perusahaan.

Kemajuan pariwisata di Jawa Tengah menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Baik dalam kota maupun dari luar kota. Hal ini akan menjadi sasaran empuk bagi pelaku bisnis khususnya penyedia jasa penginapan untuk menarik para wisatawan untuk menggunakan jasa mereka. Pelaku bisnis akan melakukan berbagai cara agar dapat menarik para wisatawan. Biasanya mereka memberikan

banyak penawaran menarik untuk menggaet wisatawan untuk datang ke penginapan mereka. Untuk itu, para pelaku bisnis harus memberikan fasilitas pelayanan yang terbaik bagi wisatawan agar dapat bersaing dengan bisnis-bisnis serupa lainnya. Terutama pelayanan dari para pegawai penginapan tersebut. Karena pegawai sangat berpengaruh bagi jalannya bisnis penginapan tersebut, maka perlu dilakukan pengukuran pada pegawai untuk mengetahui seberapa baik kinerja mereka dalam melakukan tanggung jawab mereka pada pekerjaan mereka.

Hotel Siliwangi Semarang adalah sebuah usaha yang bergerak dibidang jasa yang berdiri sejak tahun 1969. Walaupun usianya sudah cukup tua, namun hotel ini masih tetap diminati oleh masyarakat, terutama masyarakat dari luar kota yang sedang berlibur maupun urusan pekerjaan/dinas. Permasalahan yang ada pada Hotel Siliwangi adalah belum adanya sistem pengukuran kinerja departemen sumber daya manusia pada bisnis tersebut. Maka dari itu perlu dilakukan pengukuran kinerja keseluruhan pada sumber daya manusia dengan menggunakan *Human Resources Scorecard*. Dengan metode *Human Resources Scorecard*, manajemen Hotel Siliwangi, terutama pada departemen sumber daya manusia, akan mempermudah departemen ini dalam melakukan pengukuran kinerja sumber daya manusia yang dimiliki dan dapat mengetahui seberapa besar kontribusi dari sumber daya manusia tersebut bagi Hotel Siliwangi Semarang.

Dengan melihat latar belakang di atas, bahwa pengukuran kinerja sumber daya manusia sangat penting dalam kemajuan usaha tersebut, oleh karena itu penulis mengambil judul : "**PENGUKURAN KINERJA DEPARTEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PADA HOTEL SILIWANGI SEMARANG DENGAN METODE *HUMAN RESOURCES SCORECARD (HRSC)***" sebagai topik penelitian penulis.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah yang ada pada penelitian ini adalah Bagaimana pengukuran kinerja departemen sumber daya manusia pada Hotel Siliwangi Semarang dengan Metode *Human Resources*

Scorecard dengan alat ukur AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dan OMAX (*Objective Matrix*)?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja departemen sumber daya manusia pada Hotel Siliwangi Semarang dengan metode *Human Resources Scorecard* dengan alat ukur AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dan OMAX (*Objective Matrix*).

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini memberikan ilmu bagi para pembaca yang khususnya berkonsentrasi pada manajemen sumber daya manusia dan mempelajari *Human Resources Scorecard*, bahwa HRSC sebagai metode pengukuran kinerja yang efektif.

b. Bagi Praktisi

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki dengan melakukan pengukuran kinerja sumber daya manusia menggunakan HRSC demi meningkatkan kinerja pegawai.