

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sektor pariwisata merupakan peluang usaha yang pada umumnya sangat menjanjikan dalam meraih devisa negara. Hal ini perlu mendapatkan perhatian khusus sebagai peluang bisnis dalam perekonomian Indonesia selain faktor-faktor yang lain seperti pemberdayaan industri kecil dan menengah dalam mendorong perekonomian nasional yang terpuruk akibat krisis moneter, kesadaran akan perlunya penanganan yang lebih serius terhadap bidang ini telah melahirkan kebijakan sebagai langkah pengembangannya.

Keuntungan pariwisata secara ekonomi tidak bisa diabaikan, menurut Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) pariwisata internasional melesat sejak 1967, PBB membagi Negara-negara di dunia ini menjadi dua kategori, berdasarkan segi budaya: negara maju dan negara (berkembang). Negara yang sudah maju termasuk beberapa negara di benua Amerika, Eropa, dan Asia. Negara yang sedang membangun adalah negara yang relatif miskin sedang berkembang secara ekonomi dan juga secara kemajuan teknologi seperti beberapa negara yang ada di benua Afrika dan Amerika Latin, dan juga beberapa negara di benua Asia dan Kawasan Pasifik.

Salah satu komponen industri pariwisata yang besar peranannya di Indonesia adalah usaha jasa perhotelan. Dilihat dari fungsi utamanya, produk utama yang dijual oleh usaha perhotelan adalah sewa kamar atau jasa penginapan.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, maka jika sebelumnya produk atau jasa utama sebuah hotel yang menjadi kebutuhan utama wisatawan adalah kamar atau penginapan, sekarang sudah mengalami perkembangan. Konsumen mengharapkan sesuatu yang bukan hanya sekedar kamar menginap, namun mereka lebih mengharapkan hal lain seperti pelayanan, kondisi lingkungan yang menyenangkan, sopan santun dan rasa hormat dari seluruh karyawannya.

Salah satu sarana penting dalam dunia pariwisata khususnya untuk memenuhi kebutuhan orang yang bepergian lebih dari sehari adalah hotel. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (*Hotel Proprietors Act* dalam Sulastiyono, 2004: 5).

Industri Pariwisata pada umumnya dapat pula diartikan sebagai usaha untuk dapat menarik minat agar orang mengunjungi tempat-tempat tertentu. Ketika suatu tempat atau daerah telah tercipta sebagai tempat wisata, maka banyak orang yang datang untuk dapat menikmati ciri khas tempat tertentu.

Perkembangan kepariwisataan Indonesia tentunya sangat berpengaruh terhadap industri perhotelan. Dimana semakin disadari bahwa perhotelan sekarang ini banyak didirikan dan mempunyai peranan penting dalam pengembangan kepariwisataan. Perhotelan adalah salah satu usaha jasa yang bergerak di bidang usaha pengadaan akomodasi yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan untuk menginap sambil menikmati pesona keindahan objek wisata yang dikunjungi.

Sektor perhotelan merupakan salah satu aset devisa negara yang harus dikembangkan karena selain pemasukan bagi negara, perhotelan juga mempengaruhi perekonomian bangsa. Untuk menunjang dan mengembangkan kegiatan sektor tersebut, maka dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai.

Pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No.KM.94/HK.103/MPPT-87 dalam perundang-undangan paket kebijaksanaan 24 Desember 1987 menyatakan “Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil”.

Selain untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pendapatan daerah, hotel juga dapat memberdayakan perekonomian masyarakat. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memberikan pelayanan dan fasilitas penginapan, restoran, *coffee shop*, serta *room service* yang diperuntukan untuk umum dan dikelola secara komersil.

Dalam restoran terdapat beberapa bagian atau beberapa departemen yang diantaranya adalah departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab menyiapkan makanan dan minuman untuk tamu hotel dan dari luar hotel. Salah satu fasilitas yang sangat menunjang dalam memegang peranan penting adalah restoran. Dalam menyediakan makanan dan minuman sebuah restoran juga harus ditunjang dengan kinerja yang baik dari pegawai dalam menyiapkan makanan dan minuman.

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan-kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman.

Hal yang paling mendasar yang harus diterapkan kepada setiap karyawan itu adalah rasa memiliki terhadap perusahaan kemudian akan muncul sikap loyalitas dan dedikasi efisiensi kepada perusahaan. Dengan demikian akan meningkatkan kerjasama tim (*team work*), komunikasi antar karyawan dan antar bagian, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi kerja dan efektivitas perusahaan untuk mencapai produktivitas yang tinggi.

Setiap perusahaan didirikan melalui tujuan untuk mencapai tujuan tersebut harus didukung beberapa faktor. Diantaranya dalam mencapai produktivitas yang telah ditetapkan perusahaan itu dipengaruhi oleh kinerja dari karyawan perusahaan tersebut. Kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor dimana salah satunya adalah kemampuan dan motivasi. Maka dari itu perusahaan pun harus memperhatikan kinerja karyawan sehingga menghasilkan produktivitas yang terus meningkat.

Faktor yang dinilai dalam kinerja adalah, kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, pengetahuan dan ketrampilan kerja, komunikasi, dan penilaian. Kinerja

(*performance*) menjadi isu dunia saat ini. Hal tersebut terjadi sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi. Mutu tidak terpisahkan dari standar, karena kinerja diukur berdasarkan standar.

Untuk mendapatkan dan menjaga kualitas kinerja karyawan maka diharuskan adanya motivasi dan kemampuan kerja. Seperti yang dikatakan oleh Keith Davis dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2006:2007) adalah faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Sebuah hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya. Kepuasan yang dapat diterima oleh tamu adalah dengan cara pegawai memberikan pelayanan dengan baik atau dengan kinerja karyawan yang baik atau optimal. Agar kinerja karyawan optimal, maka harus diberikan motivasi dengan cara memberikan ketrampilan dalam mengerjakan pekerjaan dan memberikan pelayanan yang baik.

**Tabel 1.1**  
**Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Padma Bandung**  
**dari Tahun 2009-2010**

No.	Aspek Kegiatan	Tahun													
		2009						2010							
		Baik	%	Cukup	%	Kurang	%	Jml	Baik	%	Cukup	%	Kurang	%	Jml
1	Alur Pelayanan	18	60	9	30	3	10	100	13	43,4	9	30	8	26,6	100
2	Kecepatan Dalam Bekerja	22	73	3	10	5	17	100	9	30	17	56,7	4	13,3	100
3	Kemampuan untuk Mencapai Ide baru Dalam Bekerja	10	33	15	50	5	17	100	6	20	15	50	9	30	100
4	Penampilan	16	53	8	27	6	40	100	13	43,4	5	16,6	12	20	100
5	Kebersihan	14	47	12	40	4	13	100	14	46,7	9	30	7	23,3	100
6	Kemampuan Untuk Berinisiatif Dalam Bekerja	13	43	10	33,3	7	23,3	100	7	23,3	16	53,4	7	23,3	100

Sumber: Food Product Padma Hotel Bandung tahun 2009 – 2010

Keterangan : Jumlah Karyawan  
F & B Kitchen: 15 orang  
Pastry : 15 orang

Dari tabel 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Padma Bandung dari tahun 2009-2010 didapatkan kesimpulan sebagai berikut, terdapat 6 aspek yang dinilai dan didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Jika dilihat dari Alur Pelayanan ditahun 2009 dinilai baik, karena terdapat 60% yang dinilai baik sedangkan nilai aspek ini ditahun 2010 menurun karena hanya terdapat 43,4% yang mendapat nilai baik.
- b. Jika dilihat dari Kecepatan dalam Bekerja ditahun 2009 dinilai baik, karena terdapat 73% yang dinilai baik sedangkan nilai aspek ini ditahun 2010 menurun karena hanya terdapat 30% yang mendapat nilai baik sementara peningkatan terjadi pada nilai cukup yaitu 56,7%.
- c. Jika dilihat dari Kemampuan Untuk mencapai ide-ide baru dalam Bekerja ditahun 2009 dinilai cukup, karena terdapat 50% yang dinilai cukup sedangkan nilai aspek ini ditahun 2010 tidak berubah.
- d. Jika dilihat dari Penampilan ditahun 2009 dinilai baik, karena terdapat 53% yang dinilai baik, sedangkan nilai aspek ini ditahun 2010 menurun karena hanya terdapat 43,4% yang mendapat nilai baik.
- e. Jika dilihat dari Kebersihan ditahun 2009 dinilai baik, karena terdapat 47% yang dinilai baik sedangkan nilai aspek ini ditahun 2010 menurun karena hanya terdapat 46,7% yang mendapat nilai baik.

- f. Jika dilihat dari Kemampuan untuk berinisiatif dalam bekerja ditahun 2009 dinilai baik, karena terdapat 43% yang dinilai baik sedangkan nilai aspek ini ditahun 2010 menurun karena hanya terdapat 23,3% yang mendapat nilai baik.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Karayawan tahun 2009-2010 dapat dikatakan menurun. Maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut masalah kinerja karyawan dan mengangkat judul ***“Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan di Food Product Padma Hotel Bandung.”***

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Dari permasalahan yang ada, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi karyawan Padma Hotel Bandung?
2. Bagaimana kemampuan karyawan Padma Hotel Bandung?

3. Bagaimana kinerja karyawan Padma Hotel Bandung?
4. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Padma Hotel Bandung?
5. Bagaimana pengaruh kemampuan terhadap kinerja karyawan Padma Hotel Bandung?
6. Bagaimana pengaruh motivasi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan Padma Hotel Bandung?

### **1.3 Maksud Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk meneliti secara ilmiah mengenai pengaruh motivasi dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan, secara khusus penelitian bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui motivasi karyawan Padma Hotel Bandung.
2. Untuk mengetahui kemampuan karyawan Padma Hotel Bandung.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan Padma Hotel Bandung
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Padma Hotel Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan terhadap kinerja karyawan Padma Hotel Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan Padma Hotel Bandung.



## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu bagi penulis selanjutnya yang berkaitan dengan motivasi dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan.

### **2. Praktis**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sebagai bahan informasi untuk lebih dapat memahami motivasi dan kemampuan kerja karyawan.

