

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah/Penelitian

Pada abad ke 21, lesunya di berbagai sektor industri “dikejutkan” oleh prospek industri kepariwisataan yang semakin menarik dan sekaligus menjadi suatu titik harapan bagi pengembangan industri lainnya. Pada saat ini di berbagai wilayah atau negara, sektor pariwisata menjadi unggulan dalam pembangunan dan merupakan sektor andalan dalam pendapatan devisa. Dalam menghadapi dampak krisis ekonomi dunia dan persaingan global yang semakin ketat, pariwisata masih dapat bertahan. Untuk menghadapi tantangan tersebut, hal yang perlu diperhatikan adalah peranan aspek pemberdayaan kemampuan sumber daya manusia dari *recruitment* sampai pada tahap pemberdayaan dan *promotion*.

Kegiatan pariwisata merupakan kegiatan yang terintegrasi. Setiap aspek tidak dapat dilepaskan dari aspek lainnya terutama dalam aspek *services* dimana hubungan antara manusia merupakan interpretasi dari suatu kenyataan yang memadukan antara fisik-rohani dan antara perasaan dan logika. Para penjual jasa yang dapat memadukan kedua aspek tersebut, pada dasarnya telah menempuh tahap awal keberhasilan untuk meraih para *client*, *guest*, *passenger*, dan lain-lain yang kemudian kita sebut sebagai *customer*.

Seperti yang kita ketahui bahwa sumber daya manusia merupakan ujung tombak dalam suatu perusahaan atau organisasi. Berkembang atau majunya suatu perusahaan atau organisasi tergantung kepada kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri, karena yang menjadi pemegang kendali dari suatu perusahaan atau organisasi adalah manusia itu sendiri. Terlebih lagi perusahaan atau organisasi

yang memberikan pelayanan jasa. Sumber daya manusia harus benar-benar memiliki kualitas yang baik, karena ini berhubungan langsung dengan manusia.

Hasibuan (2005 :12) mengemukakan bahwa karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai. Bisa dikatakan bahwa karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Posisi karyawan di dalam suatu perusahaan dibedakan atas karyawan operasional dan karyawan manajerial (pimpinan).

Di dalam suatu kawasan wisata terpadu atau lebih tepatnya yaitu *Resort* terdapat banyak objek wisata yang ada di dalamnya. Tidak hanya sekadar suatu tempat penginapan dan suatu restoran seperti layaknya hotel, tetapi *resort* merupakan suatu wilayah pelayanan jasa yang menyajikan berbagai macam atraksi wisata di dalamnya, seperti hotel atau penginapan, *restaurant*, *caffe*, *bar*, kolam renang, *mini market*, dan atraksi-atraksi wisata lainnya seperti *flying fox*, *ATV*, dan lain sebagainya. Dengan kata lain, cakupan wilayah *resort* ini lebih besar dari pada hotel.

Kabupaten Subang adalah suatu wilayah yang terbilang kecil yang luas wilayahnya +2.051,76 km² di bandingkan dengan wilayah Bandung dengan jumlah penduduk 1.407.000 dan memiliki hasil perkebunan dan pertanian. Selain hasil perkebunan dan pertanian subang pun memiliki keindahan alam yang cukup indah dan banyak dikunjungi para wisatawan. Untuk meningkatkan taraf hidup penduduk subang selain dari perkebunan dan pertanian adalah sektor pariwisata.

Subang merupakan salah satu alternatif objek wisata yang terkenal di Indonesia khususnya Jawa Barat. Salah satu penunjang objek wisata di Subang adalah Sari Ater Resort yang terletak di jalan Raya Ciater, Subang. Dahulu nama objek atau resort tersebut bukan seperti nama sekarang, melainkan Ciater. Dengan lokasinya yang berada di perbatasan Subang-Bandung menjadikan objek wisata ini menjadi sarana akomodasi para wisatawan dari berbagai daerah yang akan mengunjungi Subang.

Nuansa tradisional Parahyangan, ditambah dengan sedikit sentuhan gaya arsitektur yang terinspirasi dari tatar sunda, menjadikan daya tarik tersendiri di banding objek-objek wisata yang berada di Subang.

Didukungnya sumber daya alam yang potensial, Subang juga yang mendukung terhadap kemajuan kepariwisataan. Maka dari itu perlu adanya dukungan dari sumber daya manusia itu sendiri yang berperan sebagai tokoh utama dalam penggerak kemajuan dari industri pariwisata itu sendiri.

Tabel 1. 1
Data Jumlah Karyawan Departemen Sport&Leisure
Sari Ater Resort Pada Tahun 2009

Karyawan	Data Karyawan Departemen Sport&Leisure
Tetap	10
Kontrak	14
Part Timer	22
Jumlah	42 Karyawan

Sumber: Arsip Departemen Sport&Leisure

Jumlah karyawan departemen sport&leisure sari ater resort berjumlah 42 orang dan ini berbanding terbalik jika di bandingkan dengan jumlah wahana atau outlet yang tersedia dan mengakibatkan pelayanan tidak optimal, sehingga menyebabkan kualitas pelayanannya rendah. Jika hal itu tidak ditanggapi serius oleh pihak pengelola resort maka dikhawatirkan dapat menimbulkan hal yang

buruk, diantaranya ketidak nyamanan konsumen untuk berlama-lama berada di outlet, dan juga bisa saja konsumen mengalihkan kunjungannya kepada resort lain yang lebih baik dan lebih optimal pelayanannya.

Fungsi ideal dari pelaksanaan tugas karyawan dalam unit kerja adalah sebagai fungsi pelayanan. Dimana orientasi manajemen harus berfokus pada pelanggan. Maka konteks seharusnya adalah bahwa arah pelaksanaan tugas karyawan adalah memberikan pelayanan pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah karyawan departemen sport&leisure sebanyak 42 karyawan yang berbeda-beda statusnya, hal ini tentunya disebabkan karena pihak sari ater tidak mau mengambil resiko bila karyawan tersebut tidak produktif terhadap pekerjaannya.

Hal-hal tersebut diatas tidak mudah, karena barisan terdepan dalam pemberian pelayanan adalah karyawan dengan berbagai persoalannya dan bukan tidak mungkin pelanggan memperoleh citra yang buruk tentang lembaga/organisasi, gara-gara pelayanan oleh karyawan yang yang tidak profesional. Dari sinilah mungkin garis besar yang dijadikan tolak ukur. Oleh sebab itu fokus pada peningkatan kinerja karyawan, tidak mungkin terjadi pada “fokus pada pelanggan” tanpa didahului oleh “fokus pada karyawan.”

Dalam wawancara awal dengan bagian kepegawaian Sport&Leisure Departemen didapat data mengenai penilaian kinerja terhadap ketiga karyawan yang di nilai memiliki kinerja baik di Sport&Leisure Departemen Sari Ater Resort sebagai berikut :

Tabel 1. 2
Data Pegawai yang Memiliki Kinerja dengan nilai A
(Baik Sekali)

Inisial nama	A	B	C
Unsur yang dinilai			
Kesetiaan	91	92	92
Prestasi Kerja	90	91	92
Tanggung Jawab	91	91	93
Ketaatan	92	92	96
Kejujuran	90	91	92
Kerjasama	91	92	92
Prakarsa	92	91	91
Kepemimpinan	93	91	95
Jumlah	730	730	743
Rata-rata	91,25	91,25	92,75

Sumber: Arsip departemen sport&leisure

Dilihat dari data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan Departemen Sport&Leisure yang memiliki kinerja yang baik sekali hanya 3 orang. Ini menandakan bahwa sebagian karyawan memiliki kinerja yang belum optimal untuk memenuhi standar kinerja yaitu untuk meraih nilai tinggi sehingga memiliki predikat yang baik sekali.

Belum optimalnya kinerja karyawan memberikan peluang untuk melakukan studi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Gibson, et al. (1994:13) mengemukakan: "Prilaku individu dipengaruhi oleh karakteristik individu, kelompok atau organisasi dalam suatu aktivitas yang diakibatkan dari pemahaman bersama mengenai apa yang harus dicapai agar tujuan organisasi dicapai"

Sport&Leisure Departemen sangat berperan dalam mengembangkan dan memajukan Sari Ater Resort. Hal tersebut di karenakan bahwa Sport&Leisure

Departemen merupakan divisi operasional yang dalam pelaksanaan tugasnya berhubungan langsung dengan para tamu.

Sport&Leisure menyatakan karyawan yang berjumlah 42 orang ini harus bisa memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Oleh karena itu diperlukan bimbingan khusus berupa pelatihan-peelatihan guna meningkatkan kinerjanya.

Dri hasil wawancara yang dilakukan penulis yaitu pada bulan November 2009 hanya terdapat 3 orang karyawan Sport&Leisure yang dapat mengembangkan karirnya. Mereka dapaot mengembangkan karirnya karena kualitas kerja dan kinerja karyawan tersebut baik.

Pengembangan karier yang jelas tentu akan memberikan nilai yang lebih dari apa yang diharapkannya dan karyawan pun akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga ia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan.

Dengan pemberian pengembangan karir yang dilakukan dengan cara pelatihan kerja, maka didapat karyawan memiliki kinerja yang baik. Pernyataan yang di dapat dari hasil wawancara penulis dengan pihak Sport&Leisure Manager bahwa karyawan yang memiliki kinerja yang baik itu merupakan karyawan yang dapat bekerja secara baik dan profesional serta memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Dalam hal ini, peneliti tertarik untuk mengkaji pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. Maka dalam skripsi yang berjudul “**Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan pada Departemen**

Sport&Leisure Sari Ater Resort” akan mengungkap pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis menyederhanakan permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas. Maka dapat dipaparkan rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pengembangan karir pada Departemen Sport&Leisure Sari Ater Resort?
2. Bagaimana gambaran kinerja karyawan Departemen Sport&Leisure Sari Ater Resort?
3. Adakah pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan pada Departemen Sport&Leisure Sari Ater Resort?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai kinerja dan pengembangan karir karyawan pada Departemen Sport&Leisure Sari Ater Resort.

Sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk memperoleh gambaran pengembangan karir pada Departemen Sport&Leisure Sari Ater Resort.

2. Untuk memperoleh gambaran kinerja karyawan pada Departemen Sport&Leisure Sari Ater Resort.
3. Untuk membuktikan bahwa pengembangan karir mempengaruhi kinerja karyawan pada Departemen Sport&Leisure Sari Ater Resort.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

1.4.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dan pengembangan serta pemanfaatan SDM (sumber daya manusia)

1.4.2 Secara Praktis

Bagi hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan kinerja karyawan yang berperan penting untuk pencapaian pengembangan karir di Sari Ater Resort.

Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Dasar pemikiran yang melandasi penelitian ini adalah untuk mengkaji masalah kinerja karyawan ditinjau dari pengembangan karir. Asumsi dasarnya

bahwa pengembangan karir memiliki pengaruh yang berarti terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hal tersebut terdapat dua konsep utama yang memerlukan penjelasan dan akan diukur melalui variabel-variabel penelitian yang disandarkan kepada teori yang melandasinya. Konsep tersebut adalah Pengembangan Karir dan Kinerja Karyawan.

Adapun indikator-indikator yang diukur dari Pengembangan Karir menurut Moekijat (1986:11) bahwa komponen-komponen dalam pengembangan karir adalah sebagai berikut:

1. Individu
2. Kesempatan karir
3. Kemajuan karir

Pengembangan karir yang baik perlu direncanakan dengan sebaik-baiknya oleh setiap karyawan sehingga dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan suatu organisasi atau perusahaan. Hal tersebut dilakukan dengan cara meningkatkan kinerja karyawan dengan seoptimal mungkin. Maka dari itu, diperlukan pula adanya manajemen sumber daya manusia yang mengatur dan mengelola karir setiap karyawannya dilihat dari kinerja masing-masing karyawan.

Konsep tentang kinerja karyawan menurut Faustino Cardoso Gomes, (1995:142) menyatakan bahwa: “Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

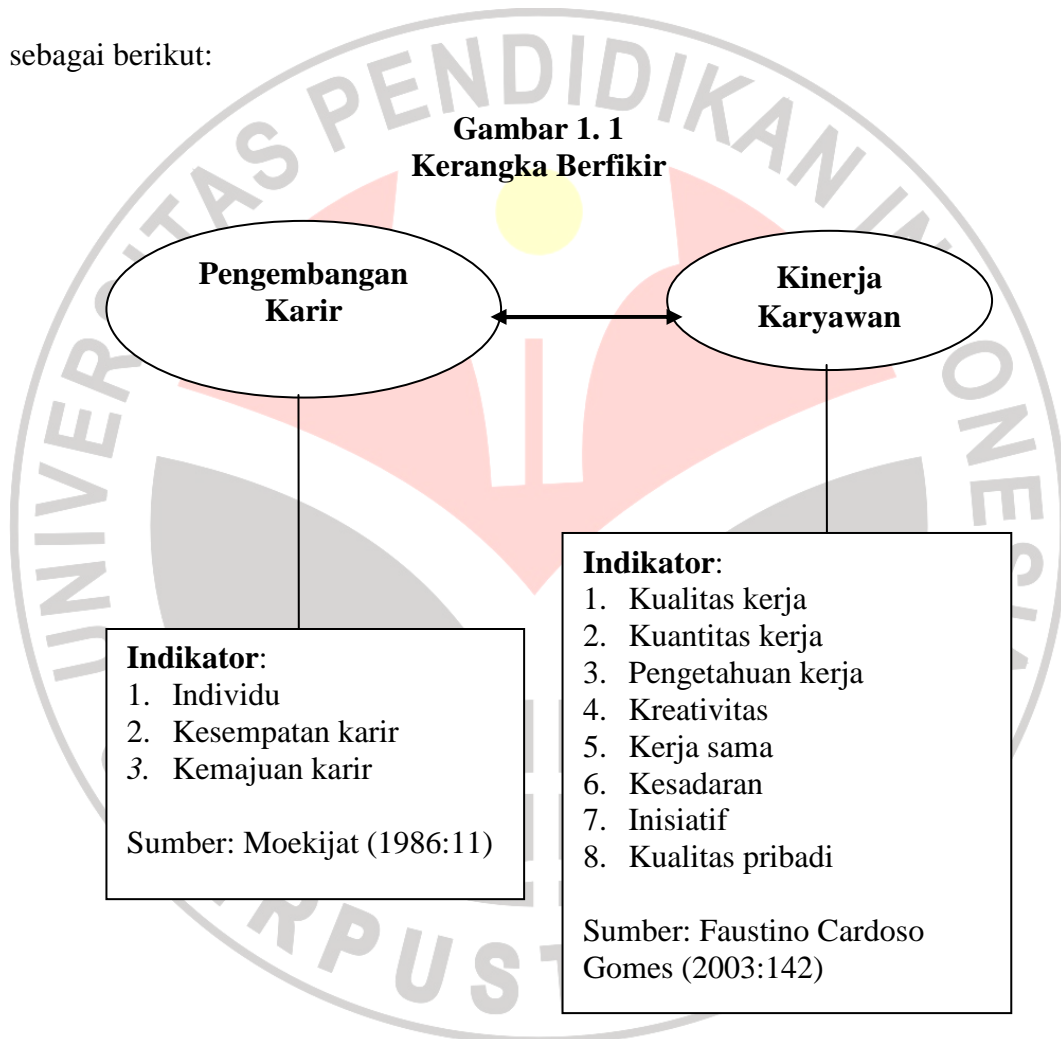
Adapun yang menjadi indikator-indikator untuk dapat mengukur kinerja karyawan, menurut pendapat Sumber: Faustino Cardoso Gomes (2003:142) bahwa komponen-komponen dari kinerja karyawan adalah:

1. Kualitas kerja

2. Kuantitas kerja
3. Pengetahuan kerja
4. Kreativitas
5. Kerja sama
6. Kesadaran
7. Inisiatif
8. Kualitas pribadi

Dari penjelasan diatas penulis merumuskan kerangka berfikir yaitu sebagai berikut:

Gambar 1. 1
Kerangka Berfikir



Pengembangan Karir adalah variabel independen (variabel bebas)

Kinerja Karyawan adalah variabel dependen (variabel terikat)

↔ adalah garis pengaruh antara Pengembangan Karir dan Kinerja Karyawan.

1.6 Hipotesis

Sebelum benar-benar melakukan penelitian, diperlukan adanya hipotesis atau dugaan sementara dari permasalahan yang diajukan oleh peneliti, yaitu masalah-masalah yang dijabarkan dalam landasan teori atau tinjauan pustaka yang masih harus diuji kebenarannya.

Hipotesis merupakan perumusan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, karena jawaban tersebut didasarkan atas teori yang relevan, belum didasarkan pada faktor-faktor empiris yang diperoleh dari pengumpulan data (Sugiyono, 2005:51).” Uma Sekaran (2006:135), berpendapat:

Hipotesis bisa didefinisikan sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua variabel atau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji, hubungan tersebut diperkirakan berdasarkan jaringan asosiasi yang diterapkan dalam kerangka teoritis yang dirumuskan untuk studi penelitian. Dengan menguji hipotesis dan menegaskan hubungan, diharapkan bahwa solusi dapat ditemukan untuk menatasi masalah yang dihadapi.

Di lain pihak hipotesis juga berguna untuk mengarahkan penelitian secara lebih jauh sebagaimana yang dikemukakan oleh Komaruddin (1982:80) bahwa ”Suatu hipotesa adalah kesimpulan atau perkiraan yang tajam yang dirumuskan dan untuk sementara diterima untuk menjelaskan kenyataan-kenyataan, peristiwa atau kondisi-kondisi yang diperhatikan dan untuk membimbing penyelidikan lebih jauh”.

Bertitik tolak dari pendapat di atas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut: ”Terdapat pengaruh yang cukup kuat antara Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Di Sari Ater Resort”

