

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan bidang pariwisata di Indonesia makin berkembang seiring dengan laju pembangunan. Bidang ini merupakan salah satu sumber penghasil devisa yang juga mendorong terciptanya lapangan kerja khususnya di dunia *Hospitality Industri*. Salah satu jasa yang di tawarkan dibidang pariwisata adalah penyediaan sarana akomodasi atau usaha perhotelan.

Kepariwisataan haruslah ditunjang dengan adanya sarana dan prasarana yang lain, Salah satu yang penting adalah dibidang akomodasi, yang akan memperlancar dan mendukung kegiatan wisatawan tersebut. Setiap negara yang mengembangkan industri kepariwisataannya pasti akan bermunculan usaha-usaha akomodasi seperti *Hotel, Apartment, Cottage, Villa, Losmen*, dan sejenisnya. Namun demikian keberhasilan di bidang ini, harus ditunjang dengan keberadaan dan keterampilan sumber daya manusia itu sendiri.

Salah satu usaha untuk membangkitkan kembali kepariwisataan Indonesia adalah dengan upaya peningkatan pelayanan serta adanya jaminan keamanan bagi para pengunjung. Hal ini dirasa sangatlah bermanfaat bagi terciptanya tujuan yang diharapkan serta peningkatan aspek-aspek lainnya yang dirasa berdampak positif pada kemajuan kepariwisataan Indonesia itu sendiri, dengan tujuan menambah pertumbuhan pariwisata Indonesia sesuai dengan misi dan arahan GBHN (TAP MPR No. II/MPR/1993) yang berbunyi : “Pembangunan kepariwisataan dengan mendayagunakan sumber dan potensi kepariwisataan nasional menjadi kegiatan

ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar penambahan devisa, memperluas dan pemeratakan kesempatan kerja, pembangunan daerah, memperkenalkan alam, nilai dan budaya bangsa dan juga perlu peningkatan pendidikan dan pelatihan kepariwisataan serta penyediaan sarana dan prasarana kepariwisataan”.

Pengembangan usaha jasa pariwisata khususnya dibidang perhotelan dewasa ini semakin meningkat, terbukti banyaknya wisatawan domestik dan mancanegara yang datang ke tempat pariwisata. Hal ini tentunya akan membuat Indonesia lebih bersemangat dalam menggalakkan sektor industri pariwisata dan sebagai sektor dalam penghasil devisa bagi negara selain faktor migas.

Sektor pariwisata terlepas dari perkembangannya yang mengalami pasang surut, di prediksi akan tetap menjadi sektor yang tidak pernah ada habisnya karena di samping sumber daya alam, kegiatan pariwisata juga mengandalkan unsur budaya yang jika dikelola secara professional dapat semakin berkembang dan meningkatkan taraf hidup masyarakat, baik dari segi ekonomi maupun peradaban.

Pulau Jawa khususnya Jawa Barat merupakan daerah yang banyak akan potensi wisata diantaranya, wisata bahari, wisata sejarah, wisata arkeologi, wisata budaya, wisata agama, wisata pendidikan, wisata alam, wisata petualangan, wisata perkebunan, wisata belanja, wisata industri. Sehubungan dengan meningkatnya kebutuhan wisata, maka didirikanlah sarana penunjang pariwisata itu sendiri salah satunya adalah hotel.

Setiap kota di Indonesia terdapat hotel-hotel berbintang serta sarana transportasi yang memadai, hal ini dilakukan untuk mempermudah dan

memperlancar orang-orang dalam melakukan kegiatannya masing-masing serta mengundang para wisatawan asing untuk mengunjungi kota tersebut. Salah satunya kota Bandung, kota Bandung merupakan salah satu destinasi yang menjadi unggulan pariwisata di Indonesia (tepatnya di Jawa Barat), hal ini ditandai dengan selalu dibanjiri wisatawan pada saat weekend dan liburan.

Di kota Bandung terdapat berbagai jenis hotel berbintang dari mulai hotel melati hingga hotel bintang lima, salah satunya ialah Grand Setiabudi Hotel & Apartement. Hotel bintang tiga ini terletak di Jl. Setiabudi 130-13 Bandung. Grand Setiabudi Hotel & Apartement merupakan hotel bisnis yang sekaligus menawarkan akomodasi bagi para tamunya untuk melakukan suatu acara pertemuan seperti konferensi, meeting, ataupun acara resepsi perkawinan. Selain itu fasilitas yang ada sudah memadai ditandai dengan terdapatnya *fitness center*, *swimming pool*, *star mart*, *spa*, dll. Meskipun demikian di hotel ini masih terdapat permasalahan pada kinerja karyawan yang ada, salah satunya pada tingkat kepuasan karyawan terhadap kompensasi yang diberikan oleh perusahaan yang dirasa masih kurang mencukupi, sehingga hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada masing-masing department.

Tabel 1.1
Persentase Kinerja Karyawan

Klasifikasi	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	81-90	15	18,75
Baik	71-80	19	23,75
Cukup	61-70	24	30
Kurang	51-60	22	27,5
Jumlah		80	100

Sumber : HRD Manager Grand Setiabudi Hotel&Apartement Bandung

Berdasarkan data tabel 1.1 di atas dapat di lihat bahwa permasalahan yang ada ialah kinerja karyawan yang masih kurang baik sebanyak 27,5%, selain itu kompensasi yang di berikan masih kurang mencukupi, sedangkan untuk kemampuan karyawan dan motivasi kerja menurut HRD Grand Setiabudi Hotel & Apartement pada dasarnya mampu mengerjakan apa yang menjadi tugas dari setiap departementnya masing-masing. Terkadang dapat terjadi pula penurunan kemampuan kerja pada karyawan serta belum adanya pemberian *reward* untuk daya saing bagi karyawan yang berprestasi sehingga karyawan dapat termotivasi dalam bekerja.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka dalam skripsi ini penulis mengambil judul **“Pengaruh Kompensasi, Kemampuan kerja dan Motivasi kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartement Bandung”**, dengan harapan hasil penelitian ini dapat memberikan data atau informasi serta sebagai bahan pertimbangan bagi pelaku usaha hotel dalam upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan serta kontribusi positif bagi dunia perkembangan usaha perhotelan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah yang timbul dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di Grand Setiabudi Hotel & Apartement Bandung?
2. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan di Grand Setiabudi Hotel & Apartement Bandung?

3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Grand Setiabudi Hotel & Apartement Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kompensasi, kemampuan kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Grand Setiabudi Hotel & Apartement Bandung?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di Grand Setiabudi Hotel & Apartement Bandung.
- b. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan di Grand Setiabudi Hotel & Apartement Bandung.
- c. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Grand Setiabudi Hotel & Apartement Bandung.
- d. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh kompensasi, kemampuan kerja, dan motivasi kerja, terhadap kinerja karyawan di Grand Setiabudi Hotel & Apartement Bandung.

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Ilmiah

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pengembangan ilmu terutama ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data atau informasi serta sebagai bahan pertimbangan bagi pelaku usaha perhotelan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan.

