

BAB I

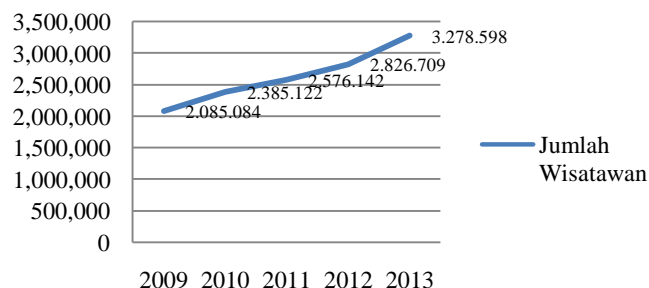
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Seperti kita ketahui, dewasa ini pariwisata telah menjadi sektor yang sangat menjanjikan dalam mendatangkan keuntungan bagi Negara Indonesia. Hutan yang terhampar luas, ribuan pulau yang belum terjamah, hamparan laut yang begitu luas, gunung-gunung untuk para pecinta alam, serta kekayaan alam lainnya yang belum tentu dimiliki oleh negara lain. Dengan ribuan pulau yang Negara Indonesia miliki, salah satu pulau yang menjadi tujuan utama berlibur para wisatawan, baik itu wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara, yaitu Pulau Bali. Bali adalah salah satu provinsi di Indonesia dan juga merupakan nama pulau terbesar yang menjadi bagian dari provinsi tersebut. Wilayah provinsi Bali terdiri dari beberapa pulau yang lebih kecil di sekitarnya, yaitu Pulau Nusa Penida, Pulau Nusa Lembongan, Pulau Nusa Ceningan dan Pulau Serangan yang tidak kalah indah wisata baharinya dengan pantai di Pulau Bali. Ketenangan dan keasrian alam dapat dirasakan di pulau-pulau kecil tersebut, sehingga memberikan keistimewaan tersendiri bagi para wisatawan yang ingin merasakan suasana yang lebih tenang dan damai, jauh dari kebisingan dan hingar bingar.

Bali terkenal sebagai tujuan pariwisata dengan keunikan berbagai hasil seni-budayanya. Bahkan Bali juga dikenal dengan sebutan Pulau Dewata dan Pulau Seribu Pura, dikarenakan keindahan tempatnya dan ribuan pura yang dibangun untuk beribadah para umat Hindu Bali. Dari berbagai macam keindahan Pulau Bali, maka wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara menjadikan Pulau Bali sebagai destinasi utama yang mereka datangi untuk berlibur baik bersama keluarga dekat, sanak saudara, pasangan dan teman-teman. Dapat dilihat dari data kunjungan wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara yang datang ke Pulau Bali periode tahun 2009 sampai tahun 2013 pada gambar 1.1.

Gambar 1.1
Data Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara yang Datang ke Pulau
Bali
Periode Tahun 2009 - 2013



Sumber: Bali Dalam Angka 2014

Dari gambar 1.1 dapat dilihat bahwa kenaikan jumlah wisatawan pada tahun 2009 sebesar 2.085.084 dan pada tahun 2010 sebesar 2.385.122, sehingga jumlah wisatawan naik sebesar 14.39%, pada tahun 2010 sebesar 2.385.122 dan pada tahun 2011 sebesar 2.576.142, sehingga jumlah wisatawan naik sebesar 8.01%, pada tahun 2011 sebesar 2.576.142 dan pada tahun 2012 sebesar 2.826.709, sehingga jumlah wisatawan naik sebesar 9.73%, pada tahun 2012 sebesar 2.826.709 dan pada tahun 2013 sebesar 3.278.598, sehingga jumlah wisatawan naik sebesar 15.99%, dapat penulis simpulkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah wisatawan yang datang ke Pulau Bali terus meningkat. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa Pulau Bali menjadi salah satu tempat favorit untuk dijadikan destinasi berlibur wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara.

Bali memiliki banyak pantai yang sangat indah, salah satunya adalah Pantai Kuta. Pantai Kuta adalah sebuah tempat pariwisata yang terletak di sebelah selatan Denpasar. Pantai Kuta telah menjadi objek wisata andalan karena letaknya yang mudah dituju dan lokasinya pun dekat dengan Bandara Internasional Ngurah Rai Denpasar Bali. Pantai Kuta sering pula disebut sebagai pantai matahari terbenam (*sunset beach*) sebagai lawan dari pantai Sanur.

Pantai Kuta letaknya strategis dan dekat dengan Bandara Internasional Ngurah Rai Denpasar Bali, maka dibangunlah akomodasi contohnya seperti hotel dengan berbagai fasilitas, mulai dari hotel bintang 1 sampai bintang 5. Salah satunya dibangun hotel megah dengan bintang 4 *Brand International* yang

bernama Hard Rock Hotel Bali beralamatkan Jalan Pantai Kuta, Banjar Pande Mas, Kuta-Bali, Indonesia. Dapat dilihat dari tabel 1.1 ini, data banyaknya hotel yang dibangun di Pulau Bali menurut Kabupatennya.

Tabel 1.1
Data Banyaknya Hotel Berbintang di Bali Menurut Lokasi dan Kelas Hotel
Periode Tahun 2013

Kabupaten / Kota	Kelas Hotel					Jumlah
	Bintang 5	Bintang 4	Bintang 3	Bintang 2	Bintang 1	
Jembrana	0	0	2	0	0	2
Tabanan	2	0	0	0	0	2
Badung	40	46	37	12	11	146
Gianyar	6	7	3	1	1	18
Klungkung	0	0	4	1	2	7
Bangli	0	0	0	0	0	0
Karangasem	1	2	2	1	1	7
Buleleng	1	2	8	2	1	14
Denpasar	4	5	7	7	8	31

Sumber: Bali Dalam Angka 2014

Dari tabel 1.1, penulis menyimpulkan bahwa pembangunan di Kuta, Kabupaten Badung itu memiliki pembangunan hotel yang paling banyak di Pulau Bali. Mulai dari hotel bintang 1 yang berjumlah 11 hotel, hotel bintang 2 yang berjumlah 12 hotel, hotel bintang 3 yang berjumlah 37 hotel, hotel bintang 4 yang berjumlah 46 hotel, dan hotel bintang 5 yang berjumlah 40 hotel pada tahun 2013 sehingga jumlah dari keseluruhan kelas hotelnya di Kuta, Kabupaten Badung yaitu 146 hotel.

Tingkat pembangunan hotel di Bali periode tahun 2009 – 2013 mulai dari hotel bintang 1 sampai bintang 5, data dapat dilihat di tabel 1.2.

Tabel 1.2
Data Pertumbuhan Hotel di Pulau Bali
Periode 2009 - 2013

Tahun	Kelas Hotel					Jumlah
	Bintang 5	Bintang 4	Bintang 3	Bintang 2	Bintang 1	
2013	54	62	63	24	24	227
2012	52	59	59	25	23	218
2011	51	53	52	23	19	198
2010	37	48	35	26	9	155
2009	37	41	35	27	9	149

Sumber: Diolah Peneliti 2014

Dari tabel 1.2 dapat diketahui dari tahun 2009 sampai 2013 terjadi peningkatan terus dari jumlah pertumbuhan hotel dari hotel bintang 1 sampai dengan hotel bintang 5. Maka dapat penulis simpulkan bahwa memang benar terjadi peningkatan pertumbuhan hotel setiap tahunnya di Pulau Bali.

Dari pertumbuhan hotel dari setiap tahunnya menurut kelas hotelnya di Pulau Bali, maka hotel harus memiliki sumber daya manusia yang dapat melaksanakan kegiatannya untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan berusaha meningkatkan daya saing untuk mempertahankan kelangsungan eksistensinya.

Dalam rangka menghadapi era globalisasi saat ini, seringkali ditemukan beberapa masalah yang menyebabkan banyak hotel mengalami kegagalan khususnya kurang baiknya hasil kerja dari sumber daya manusia yang ada pada hotel tersebut, padahal harus diakui manusia adalah faktor penting yang turut menentukan keberhasilan suatu hotel, walaupun aktivitas hotel itu telah mempunyai modal yang cukup besar dan teknologi modern, tanpa adanya kerja tangan manusia, teknologi modern itu pun tidak akan bekerja dengan maksimal. Faktor sumber daya manusia merupakan faktor produksi yang berbeda dengan faktor-faktor lainnya, karena manusia merupakan faktor yang unik, dinamis, mempunyai akal dan hati nurani, keinginan dan kepribadian yang berbeda-beda sehingga diperlukan pendekatan yang berbeda-beda untuk masing-masing individu. Oleh karena itu, keberhasilan suatu hotel sangat ditentukan oleh kegiatan sumber daya manusia yaitu orang-orang yang menyediakan tenaga, bakat kreativitas dan semangat bekerja bagi hotel.

Untuk dapat mengikuti segala perkembangan yang ada dan tercapainya tujuan suatu hotel maka perlu adanya suatu motivasi agar karyawan mampu bekerja dengan baik. Salah satu bentuk motivasi itu adalah dengan memberikan insentif pada karyawan. Pemberian insentif yang tepat akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan, karena dengan adanya insentif diharapkan dapat mendorong, merangsang, dan menggerakkan semangat dan gairah kerja karyawan sehingga produktivitas kerja karyawan akan meningkat, dan besarnya insentif yang akan diperoleh karyawan tergantung pada besarnya prestasi yang diberikan

karyawan tersebut kepada hotel. Kinerja hotel dicerminkan oleh kinerja karyawan. Kinerja merupakan hasil kerja yang konkret yang dapat diamati dan diukur.

Pihak manajemen hotel perlu memperhatikan kesejahteraan karyawan khususnya berkaitan dengan pemberian insentif agar motivasi kerja dan loyalitas karyawan tetap terjaga. Banyak berbagai macam insentif yang diberikan Hard Rock Hotel Bali kepada karyawan khususnya di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali. Salah satu bentuk insentif yang diberikan kepada karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali yaitu, *Top Sales Staff Performance Incentive*. *Top Sales Staff Performance Incentive* ini yang penulis ambil untuk penelitian ini.

Untuk menggambarkan kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali, penulis menyajikan data absensi karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali periode tahun 2013 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Data Absensi Karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali
Periode Januari – Desember 2013

Bulan	Sakit (orang)	Persentase	Izin (orang)	Persentase	Tanpa Keterangan (orang)	Persentase
Januari	11	15.49	9	12.67	0	0,00
Februari	9	12.67	14	19.71	0	0,00
Maret	13	18.30	8	11.26	0	0,00
April	10	14.08	10	14.08	0	0,00
Mei	9	12.67	9	12.67	0	0,00
Juni	12	16.90	10	14.08	0	0,00
Juli	13	18.30	15	21.12	0	0,00
Agustus	11	15.49	14	19.71	0	0,00
September	17	23.94	15	21.12	0	0,00
Oktober	13	18.30	15	21.12	0	0,00
November	11	15.49	9	12.67	0	0,00
Desember	14	19.71	11	15.49	0	0,00
TOTAL	143	201.34	139	195.7	0	0,00
Rata - Rata	11.91	16,77	11.58	16.30	0	0,00

Sumber : *Human Resources Department* Hard Rock Hotel Bali

Dari tabel 1.3 diketahui bahwa tingkat absensi karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali pada tahun 2013 cukup tinggi,

terlihat dari jumlah rata – rata tiap bulannya absensi sakit sebesar 16,77% dan izin sekitar 16,30% sedangkan standar absensi yang diberikan dari pihak manajemen hotel yaitu maksimal 15% sehingga melebihi standar yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel. Pemaparan *Department Head Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali memperkuat gambaran kinerja karyawan diatas. Menurut beliau karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali kinerjanya kurang optimal. Kurang optimalnya kinerja karyawan dapat diketahui dari produktivitas kerja yang menurun. Hal itu ditandai dengan prestasi kerja yang menurun, artinya karyawan tidak bekerja lebih giat.

Penelitian kali ini berusaha mengidentifikasi sebesar apa peranan *Top Sales Staff Performance Incentive* kepada karyawan mempengaruhi kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Pengaruh *Top Sales Staff Performance Incentive* Hotel Terhadap Kinerja Karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali.”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Menurunnya produktivitas dan semangat kerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali pada tahun 2013 dapat dilihat dari daftar kehadirannya. Pemberian insentif sangat penting untuk menunjang kinerja karyawan dalam meningkatkan hasil produksi. Salah satu hal yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja adalah pemberian insentif. Masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah bagaimana sistem pemberian *Top Sales Staff Performance Incentive* kepada karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali. Kemudian, bagaimana tingkat kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali dan pengaruh pemberian *Top Sales Staff Performance Incentive* terhadap kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali. Pemberian kuisisioner langsung kepada karyawan, dapat menjawab tingkat kinerja karyawan dan sebesar apa pengaruh pemberian insentif yang diberikan hotel kepada karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali.

C. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah sistem pemberian *Top Sales Staff Performance Incentive* yang diberikan kepada karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali ?
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali ?
3. Seberapa besar pengaruh *Top Sales Staff Performance Incentive* terhadap peningkatan kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali ?

D. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan sistem pemberian *Top Sales Staff Performance Incentive* yang diberikan kepada karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali.
2. Menganalisis tingkat kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali.
3. Menganalisis pengaruh *Top Sales Staff Performance Incentive* terhadap peningkatan kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali.

E. MANFAAT PENELITIAN

Sedangkan manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk memperkaya bahan referensi di perpustakaan Program Studi Manajemen Resort & Leisure Universitas Pendidikan Indonesia dan perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia serta bisa dijadikan sebagai pedoman bagi para adik - adik kelas di Program Studi Manajemen Resort & Leisure atau bahkan di program studi lainnya yang akan penelitian yang

menyangkut tentang pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan di suatu hotel atau perusahaan dan penelitian lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau masukan yang positif kepada manajemen Hard Rock Hotel Bali khususnya pada Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali dalam menentukan kebijakan pemberian insentif yang lebih tepat terhadap kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali karena hasil kinerja karyawan dapat dipengaruhi dari kinerja karyawan tersebut. Serta dapat pula memberikan penulis pengalaman melakukan penyebaran kuisisioner dan analisis secara langsung untuk mengetahui peranan dari kebijaksanaan pemberian insentif, tingkat kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali dan pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Hard Rock Hotel Bali. Tentunya dapat menambah wawasan atau pengetahuan juga dalam bidang sumber daya manusia, di bidang kompensasi yaitu insentif, dan kinerja karyawan dalam suatu hotel, khususnya di Hard Rock Hotel Bali.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan skripsi mahasiswa Managemen Resort and Leisure dengan menginduk pada sistematika penulisan skripsi pada buku Pedoman Akademik terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika penulisan yang digunakan penulis:

1. BAB I : Pendahulian

Berisi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II : Kajian Pustaka

Berisi mengenai kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

3. BAB III : Metode Penelitian

Penjabaran mengenai metode yang digunakan seperti: lokasi dan ruang lingkup penelitian, populasi, sampel, definisi operasional, variabel, instrument penelitian dan tehnik pengumpulan data.

4. BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penjelasan mengenai pengolahan data untuk menghasilkan penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

5. BAB V : Kesimpulan dan Rekomendasi

Ringkasan dari hasil penelitian dan rekomendasi hasil penelitian dari penulis.

6. DAFTAR PUSTAKA

Daftar sumber-sumber yang mendukung dalam penyusunan skripsi.