

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di Indonesia berkembang cukup pesat. Berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, wisatawan yang datang ke Indonesia tumbuh sebesar 6.35% dengan perbandingan Desember 2013 dan Desember 2014. Kondisi nasional negara Indonesia yang cukup aman baik dari segi ekonomi dan politik juga turut mempengaruhi kepercayaan wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia. Berikut adalah data kunjungan, lama tinggal dan pengeluaran wisatawan, serta penerimaan devisa negara dari sektor pariwisata.

**Tabel 1.1**  
**Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara Di Indonesia Tahun 2010-2014**

Tahun	Jumlah Wisatawan Mancanegara	Rata-Rata Pengeluaran (USD)	Rata-Rata Lama Tinggal (Hari)	Penerimaan Devisa (USD)
2010	7.002.944	1.085.75	8.04	7.063.45
2011	7.649.700	1.118.26	7.84	8.060.00
2012	8.044.462	1.133.35	7.70	9.010.00
2013	8.429.027	1.153.43	7.70	9.102.50
2014	8.753.382	1.163.25	7.69	9.110.35

Sumber: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2014)

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui bahwa kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia terus meningkat dalam lima tahun terakhir. Rata-rata jumlah wisatawan mancanegara pertahun yang masuk ke Indonesia adalah sebanyak 7.975.903 dengan rata-rata lama tinggal adalah 7.5 hari, Hal ini akan berdampak positif bagi perekonomian Indonesia.

Bidang pariwisata harus didukung oleh berbagai faktor penunjang yang dapat menambah daya tarik kepariwisataan itu sendiri, faktor-faktor penunjang itu antara

lain, biro perjalanan, rumah makan, tempat wisata, fasilitas transportasi, dan fasilitas hotel sebagai sarana penginapan para wisatawan selama melakukan perjalanan wisata (Endrawan & Kanginan, 2013, hal. 10).

Hotel sebagai sarana penginapan harus memberikan kinerja yang baik bagi para wisatawan sehingga wisatawan merasa puas. Adapun perkembangan kinerja hotel di Indonesia terbilang cukup pesat selama beberapa tahun terakhir. Hal ini dapat dilihat dari kedudukan Indonesia yang berada di peringkat ketiga di bawah Tiongkok dan India sebagai pemasok kamar hotel terbanyak se-Asia Pasifik pada kuartal III tahun 2014 yang memiliki tren positif dari kuartal-kuartal sebelumnya. Selain itu, perkembangan hotel di Indonesia juga dapat dilihat dari jumlah hotel dan kamar baru yang dibangun yaitu sebanyak 19 hotel yang mencakup 3.651 kamar pada kuartal yang sama (Alexander, [properti.kompas.com](http://properti.kompas.com), tgl 15 Maret 2015, Pukul 15.30).

Hotel sebagai pondasi pariwisata baik itu di suatu negara, provinsi maupun kota, membuat jumlah hotel dan akomodasi penginapan lainnya semakin dikembangkan. Adapun perkembangan dan potensi bisnis perhotelan di Jawa Barat terbilang cukup pesat. Ketua PHRI Jawa Barat Herman Muchtar mengatakan bahwa rata-rata tingkat occupansi hotel mencapai 60% dan bahkan untuk beberapa hotel, tingkat occupansinya mencapai 200% (Setiawan, [beritasatu.com](http://beritasatu.com), 6 April 2015, Pukul 13.30). Hal ini membuat pertumbuhan jumlah akomodasi di Jawa Barat melebihi provinsi lainnya. Berdasarkan data BPS Provinsi Jawa Barat tahun 2014 sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Akomodasi Di Provinsi Jawa Barat 2011-2014**

Tahun	Jenis Usaha Akomodasi		Jumlah
	Hotel berbintang	Akomodasi lainnya	
2011	166	1.367	1533
2012	178	1.374	1552
2013	198	1.386	1584
2014	210	1.442	1652

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat 2014

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pertumbuhan hotel di Jawa Barat dari tahun 2011-2014 semakin meningkat, baik hotel berbintang maupun hotel non berbintang. Hal ini berdampak positif bagi pertumbuhan ekonomi di Jawa Barat. Adapun di kota Bandung pertumbuhan hotel semakin meningkat apalagi dengan dibangunnya tol Cipularang yang membuat akses semakin mudah. Hal ini ditandai dengan jumlah wisatawan ke kota Bandung dan tingkat *occupancy* hotel yang semakin meningkat. Berikut jumlah kunjungan wisatawan dan tingkat hunian hotel ke kota Bandung tahun 2014:

**Tabel 1.3**  
**Data Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung Tahun 2010-2014**

Tahun	Wisatawan mancanegara	Wisatawan domestic	Jumlah wisatwan	Jumlah tamu menginap	Tingkat <i>occupancy</i> hotel
2010	228.449	4.951.439	5.179.888	3.205.269	62%
2011	225.585	6.487.239	6.712.824	4.076.072	61%
2012	176.855	5.080.584	5.257.439	3.513.705	67%
2013	176.432	5.388.292	5.564.724	3.876.429	70%
2014	180.143	5.627.421	5.807.564	4.418.781	76%

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, 2015

Berdasarkan Tabel 1.3, dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan wisatawan mengalami fluktuatif akan tetapi jika dilihat dari tingkat *occupancy* hotel dari tahun 2011 sampai 2014 cenderung meningkat. Maka ini berdampak pada tingkat hunian hotel di kota Bandung yang semakin meningkat.

Salah satu hotel di Bandung yaitu The Newton Hotel Bandung. Hotel ini berada di kawasan pusat kuliner seperti cafe dan pusat perbelanjaan *factory outlet*. The Newton Hotel berkomitmen untuk menjadi hotel pilihan utama bagi pebisnis dan keluarga, terdepan dalam penyediaan jasa dengan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut tidak terlepas dari kinerja karyawannya yang senantiasa bekerja dan berkarya sebaik mungkin untuk kepentingan institusinya.

Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang besar dan menjadi tolak ukur dalam kesuksesan suatu perusahaan karena jika kinerja karyawan suatu perusahaan

buruk maka hal ini sangat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan (Indrawati, 2012, hal. 3). Perusahaan berusaha mendorong karyawannya untuk bekerja seoptimal mungkin agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Kinerja mengacu pada prestasikaryawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan. (Sukmawati, 2008, hal. 176). Berdasarkan hasil pra penelitian, adapun kinerja karyawan The Newton Hotel Bandung sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Penilaian Kinerja Karyawan The Newton Hotel**

No	Pernyataan	Jawaban (%)				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1	Tingkat keberhasilan mencapai target kerja yang telah ditentukan	13,33	36,66	50	-	-
2	Tingkat penghargaan terhadap pekerjaan	6,67	26,67	10	56,67	-
3	Tingkat ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	5,00	20,00	10,00	65,00	-
4	Tingkat inisiatif dalam bekerja	-	23,33	30	46,67	-
5	Tingkat kerjasama dengan atasan	-	-	13,33	63,33	23,33

Sumber: Pra Penelitian Penulis, 2014

Berdasarkan Tabel 1.4, dilihat dari tingkat keberhasilan mencapai target kerja respon paling banyak menilai cukup baik, sedangkan dalam hal penghargaan dalam pekerjaan respon paling banyak menilai tidak baik. Hal tersebut juga berlaku sama dengan tingkat ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, tingkat inisiatif dalam bekerja dan tingkat kerja sama dengan atasan di mana respon paling banyak

Muhammad Mirza Herdian, 2015

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIBAGIAN KITCHEN THE NEWTON HOTEL BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menilai ketiga indikator tersebut tidak baik. Hal ini harus cepat diatasi oleh pihak hotel karena akan berdampak kurang baik bagi kinerja karyawan di hotel The Newton Hotel. Data penilaian kinerja ini juga didukung dengan data dari HRD The Newton Hotel Bandung tentang tingkat kehadiran karyawan sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Jumlah Kehadiran The Newton Hotel Bandung**  
**Tahun 2012-2014**

Bulan	Persentase Kehadiran (%)		
	2012	2013	2014
Januari	90	87	95
Februari	90	90	83
Maret	94	92	87
April	80	85	83
Mei	90	90	95
Juni	85	83	87
Juli	86	95	85
Agustus	90	100	95
September	95	95	90
Oktober	83	87	90
November	87	85	94
Desember	83	95	80
<b>Rata-rata Kehadiran</b>	<b>87,75</b>	<b>90,33</b>	<b>88,67</b>

Sumber: HRD The Newton Hotel Bandung

Berdasarkan data presensi karyawan The Newton Hotel dapat dilihat bahwa rata-rata kehadiran karyawan The Newton Hotel tiap tahunnya tidak cukup memuaskan. Dalam kurun waktu 3 tahun, presensi karyawan The Newton cenderung berfluktuasi namun tidak menunjukkan perbaikan yang signifikan. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan menurunnya kinerja dan pelayanan karyawan di The Newton Hotel.

Adapun kinerja karyawan menurut Veitzhal & Ella (2011:604) adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki. Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu organisasi pada suatu periode dengan

Muhammad Mirza Herdian, 2015

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIBAGIAN KITCHEN THE NEWTON HOTEL BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

referensi pada sejumlah standar seperti biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya. Menurut Ajayi (2011:6) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan elemen penting dalam organisasi, karena keharmonisan yang terjadi antar kenyamanan dan keamanan lingkungan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja. Organisasi perlu menciptakan dan menjaga lingkungan kerja yang baik karena dengan adanya lingkungan kerja yang nyaman maka akan dapat menimbulkan suasana kerja yang dapat membuat karyawan lebih semangat dalam meningkatkan kinerjanya.

Lingkungan kerja dapat dilihat dari segi fisik dan non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah sesuatu yang berada di sekitar para pekerja yang meliputi cahaya, warna, udara, suara, serta musik yang mempengaruhi dirinya dalam tugas-tugas yang dibebankan. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah segala sesuatu yang berhubungan dan mempunyai kekuatan serta pengaruh terhadap jiwa karyawan yang meliputi suasana kerja dalam perusahaan dan keamanan kerja karyawan (Moekijat, 2010).

Sofyan (2013:18-23) mengemukakan bahwa setiap individu mempunyai kemampuan untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungan pola perilaku tertentu untuk menanggulangi masalah. Berbagai kebijakan dan kegiatan personalia dibutuhkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan yang diharapkan dapat memberikan pengaruh pada kinerja dan produktivitas karyawan. Hasil penelitian yang dilakukannya menunjukkan bahwa lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan dan memiliki hubungan yang positif. Hasil yang serupa juga didapatkan dari penelitian yang dilakukan oleh Imran, Fatima, Zaheer, Yousaf, & Batool (2012) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara lingkungan kerja dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Kitchen* The Newton Hotel Bandung**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil pemaparan pada latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran lingkungan kerja di The Newton Hotel Bandung?
2. Bagaimana gambaran kinerja karyawan di The Newton Hotel Bandung?
3. Adakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan The Newton Hotel Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui lingkungan kerja di The Newton Hotel.
2. Mengetahui kinerja karyawan di The Newton Hotel.
3. Mengetahui adakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan The Newton Hotel

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan di harapkan dapat menghasilkan kegunaan bagi :

1. Bagi organisasi

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan gambaran atau sumbangan informasi kepada pimpinan institusi mengenai kebijakan yang mendukung kinerja dan Lingkungan kerja.

2. Bagi peneliti lain/akademisi

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan sumber informasi peneliti lain atau akademisi dalam bidang manajemen sumber daya manusia terutama berkaitan dengan masalah Lingkungan kerja dan kinerja pegawai. Terutama dengan permasalahan yang dihadapi dalam sebuah organisasi sesuai dengan disiplin ilmu peneliti.





### 3. Bagi penulis

Diharapkan penelitian ini memberikan solusi dalam pemecahan suatu masalah yang didukung dengan teori yang mendukung sehingga dapat memberikan pola pikir yang terstruktur dalam memecahkan suatu permasalahan

Muhammad Mirza Herdian, 2015

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIBAGIAN KITCHEN THE NEWTON HOTEL  
BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)