

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata berasal dari bahasa sansekerta terdiri dari dua suku kata, yaitu pari yang berarti keliling, berputar-putar, berkali-kali, dari dan ke. Dan kata wisata yang berarti bepergian, perjalanan, yang dalam hal ini bersinonim dengan kata *Travel*. Maka pengertian pariwisata adalah perjalanan berkeliling ataupun perjalanan yang dilakukan berkali-kali, berputar-putar dari suatu tempat ke tempat lain ataupun suatu perjalanan yang sempurna.

Adapun pengertian pariwisata menurut Murphy dalam Pitana dan Gayatri (2005) adalah keseluruhan elemen-elemen terkait seperti, wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri, yang merupakan akibat dari perjalanan wisata ke daerah tujuan wisata, sepanjang perjalanan tersebut tidak permanen. Industri pariwisata saat ini sedang berkembang dengan pesat yang berdampak pada meningkatnya usaha di bidang perhotelan dan bidang-bidang lain yang terkait untuk keperluan pariwisata.

Indonesia adalah salah satu negara di Asia yang memiliki potensi wisata yang cukup baik dan beragam jenisnya. Menurut Menteri Pariwisata Arief Yahya, pariwisata Indonesia menempati ranking 4 dari 10 negara anggota ASEAN dimana posisi Indonesia masih di bawah Singapura, Malaysia, dan Brunei Darussalam. Arief Yahya pada saat mengisi kuliah umum di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, Jumat (13/02/2015) siang. Arief Yahya juga menjelaskan mengenai kajian *World Economic Forum* (WEF) dalam laporan *The Travel & Tourism Competitiveness Index* (TTCI) tahun 2013, daya saing pariwisata Indonesia berada di peringkat 70 dunia dari 140 negara. Pemerintah memiliki target untuk mencapai peringkat 30 pada tahun 2019.

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara
Ke Indonesia Tahun 2010 – 2014

Wisatawan	Tahun				
	2010	2011	2012	2013	2014
M mancanegara	7.002.944	7.649.731	8.044.462	9.522.032	9.435.411

Sumber : www.budpar.go.id

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mengalami peningkatan yang cukup besar. Adapun penurunan terjadi pada tahun 2014, jumlah wisatawan yang datang ke Indonesia pada tahun 2013 berjumlah 9.522.032 turun menjadi 9.435.411. Peningkatan tersebut dapat terjadi karena peran dari berbagai pihak baik dari pemerintah dan juga para *stakeholder* terkait yang berperan memperbaiki aspek infrastruktur, konektivitas dan pelayanan.

Jawa Barat adalah salah satu provinsi dari sekian banyak provinsi di Indonesia yang memiliki beranekaragam jenis wisata. Salah satu cara yang dilakukan oleh dinas pariwisata untuk meningkatkan kunjungan wisatawan baik mancanegara maupun domestik adalah dengan cara memberikan pelayanan yang dapat memudahkan para wisatawan dalam memenuhi kebutuhannya selama di lokasi wisata. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan cara meningkatkan sumber daya manusianya terutama kalangan pemandu wisata atau pramuwisata atau tourist guide melalui pelatihan-pelatihan dan melakukan sertifikasi.

Tabel 1.2
Jenis Wisata di Jawa Barat

Wisata Alam	Wisata Budaya	Atraksi Wisata Seni
1. Pantai Selatan 2. Pegunungan	1. Upacara Adat 2. Peninggalan Sejarah	1. Kriya/Kerajinan 2. Rumpun Angklung 3. Rumpun Wayang
Wisata Rekreasi	Wisata Lainnya	Wisata Minat Khusus
1. Umum 2. Hiburan 3. Museum	1. Kuliner 2. Belanja 3. Kesehatan	1. Arung Jeram 2. Selam 3. Selancar

	4. Pendidikan	4. Arung Gelombang
	5. Religi	5. Out Bond
	6. Desa Wisata	6. Mistik

Sumber : disparbud.jabarprov.go.id

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Jawa Barat memiliki potensi yang besar dalam sektor wisatanya didukung dengan fasilitas-fasilitas yang memadai, terutama di Kota Bandung sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Barat. Pada tahun 1920 Kota Bandung diberi julukan *Paris Van Java* dalam Bahasa Belanda yang artinya Paris dari Jawa. Letak Kota Bandung yang strategis yaitu terdapat di dataran tinggi yang berhawa sejuk dengan pemandangannya yang indah membuat kota ini banyak dikunjungi para wisatawan terutama wisatawan domestik. Peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bandung dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.3
Data Kunjungan Wisatawan yang Datang
Ke Kota Bandung Tahun 2010 – 2014

Wisatawan	Tahun				
	2010	2011	2012	2013	2014
Mancanegara	228.449	225.585	176.855	176.432	180.143
Nusantara	4.951.439	6.487.239	5.080.584	5.388.292	5.627.421
Jumlah	5.179.888	6.712.824	5.257.439	5.564.724	5.807.564

Sumber : Data yang sudah disahkan oleh BPS Kota Bandung

Dari tabel 1.3 di atas kita dapat melihat bahwa terjadi peningkatan dan penurunan wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung setiap tahunnya. Oleh karena itu, pariwisata harus terus dikembangkan agar dapat dijadikan kekuatan bagi daerah tersebut yang dapat meningkatkan pendapatan dan dapat membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakatnya.

Perkembangan dibidang kepariwisataan tidak dapat dipisahkan dari objek wisatanya itu sendiri dan fasilitas-fasilitas pendukung yang tersedia. Maka pemerintah pada hal ini harus turut serta berperan dalam pengelolaan dan

pengembangan pariwisata sebagai industri yang ditangani secara profesional dan dikelola dalam skala departemen.

Semakin bertambahnya wisatawan yang datang ke Bandung dituntut pula perkembangan akomodasi yang menunjang pariwisata yang ada. Salah satunya adalah hotel. Hotel merupakan sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Hotel sangat dibutuhkan oleh para wisatawan, baik domestik maupun wisatawan mancanegara, oleh karena itu, hotel merupakan salah satu kunci pendukung bagi pengembangan pariwisata.

Wisatawan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari dunia pariwisata. Semakin berkembangnya jaman banyak wisatawan yang mempunyai keinginan beragam mengenai hotel yang akan mereka pilih untuk tempat menginap. Fasilitas-fasilitas yang ada di dalam hotel akan menjadi pertimbangan tersendiri bagi para wisatawan.

Objek wisata dan fasilitas-fasilitas pendukung merupakan hal-hal yang dapat membangun industri pariwisata apabila dikelola baik oleh sumber daya manusia yang terampil dibidang ini. Permasalahan yang timbul disebuah perusahaan bukan hanya mengenai alat, produk ataupun mesin-mesin produksi. Sumber daya manusia yang ada juga dapat menjadi masalah dalam sebuah perusahaan, yang mampu menghambat perusahaan untuk mencapai tujuannya. Bahasan yang akan dibahas penulis adalah mengenai sumber daya manusia, khususnya karyawan *Food and Beverage Product Department* The Papandayan Hotel Bandung.

Tabel 1.4
Data Kunjungan Tamu yang Datang
Ke The Papandayan Hotel Tahun 2011 – 2014

Tamu	Tahun			
	2011	2012	2013	2014
Mancanegara	1.360	6.662	4.988	7.342
Indonesia	19.174	25.170	18.073	30.396

Tamu	Tahun			
	2011	2012	2013	2014
Jumlah	20.534	31.832	23.061	37.738

Sumber : *Management* The Papandayan Hotel Bandung

Tabel 1.4 menunjukkan jumlah tamu di The Papandayan Hotel dari tahun 2011 hingga tahun 2014 mengalami kenaikan dan penurunan yang sangat drastis. Sumber daya manusia yang baik dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Selain itu, perusahaan juga dapat bersaing dalam persaingan di era globalisasi seperti yang sekarang terjadi. Sumber daya yang terampil adalah aset bagi sebuah perusahaan, maka dari itu perusahaan harus memiliki manajemen yang dapat mengatur dan mengelola sumber daya manusianya. Salah satunya dengan menciptakan kepuasan kerja bagi para karyawannya. Karena hal tersebut akan berdampak pada keadaan karyawan itu sendiri, karyawan akan termotivasi untuk bekerja dengan sebaik-baiknya yang akan berdampak baik pula terhadap perusahaan.

Namun setelah dilakukan survei pra-penelitian melalui kuesioner dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Product Department* The Papandayan Hotel masih belum optimal atau dapat dikatakan rendah. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan untuk lebih memperjelas mengenai kepuasan kerja karyawan dan faktor yang mempengaruhinya maka dilakukan penyebaran angket pra penelitian kepada 50 orang karyawan *Food and Beverage Product Department* The Papandayan Hotel Bandung. Dari hasil penyebaran kuesioner pra penelitian diketahui faktor-faktor yang bisa meningkatkan kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Product Department* The Papandayan Hotel Bandung adalah sebagai berikut

Tabel 1.4
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan
Food and Beverage Product Department The Papandayan Hotel Bandung
Jumlah : 50 Karyawan

Apakah anda merasa puas dengan pekerjaan yang sekarang anda tekuni ?		
Jawaban	Total Responden yang Memilih	Presentase (%)
Menjawab Tidak Puas	42	84
Menjawab Puas	8	16
Jumlah	50	100
Jika tidak, faktor manakah yang menurut anda mampu meningkatkan kepuasan anda di dalam bekerja ? (Anda boleh menjawab lebih dari satu jawaban)		
Jawaban	Total Responden yang Memilih	Presentase (%)
1. Kompensasi	22	26,2
2. Atasan	4	4,8
3. Rekan kerja	8	9,5
4. Promosi	7	8,3
5. Pekerjaan itu sendiri	7	8,3
6. Lingkungan kerja	36	42,9
Jumlah	42	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Pra Penelitian

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa sebanyak 42 karyawan memilih tidak puas dalam pekerjaannya yang didominasi oleh faktor lingkungan kerja sebesar 42,9 % . Setelah melakukan observasi di The Papandayan Hotel Bandung dapat dilihat bahwa bagian *food and beverage product department* memiliki bangunan pastry yang terletak sangat jauh dari bagian-bagian terkait seperti *receiving*, *main kitchen*, *store*, *restaurant* dan *cake shop*. Untuk menuju tempat-tempat tersebut para karyawan di bagian pastry harus melewati *ballroom* dan *swimming pool* dengan menggunakan

trolley, jika ingin mengambil barang. Apabila *ballroom* sedang digunakan maka karyawan harus menggunakan *carlift* dan memutar jalan untuk menuju *store* atau *receiving* untuk mengambil barang. Hal ini tidak sejalan dengan kriteria fasilitas hotel yang dijelaskan oleh Richard Komar (2006:264) bahwa bangunan hotel harus ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan arus tamu, arus karyawan dan arus barang/produk hotel.

Sebanyak 22 karyawan memilih kompensasi, 4 karyawan memilih atasan, 8 karyawan memilih rekan kerja, 7 karyawan memilih promosi, 7 karyawan memilih pekerjaan itu sendiri dan sebanyak 8 orang karyawan lainnya memilih puas dalam pekerjaannya. Adapun hasil wawancara dengan salah satu pihak HRD The Papadayan Hotel dapat disimpulkan bahwa *turnover* di dalam perusahaan sangat tinggi hingga dapat mencapai 15% dalam setahun. Wajarnya sebuah hotel melakukan *turnover* kurang lebih tiga kali dalam setahun. Akan tetapi, The Papandayan Hotel dapat mengalami *turnover* lebih dari lima kali dalam setahun, yang dapat menjadi indikasi bahwa tingkat kepuasan kerja karyawannya rendah. Hal ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara (2011:118) yang menyatakan bahwa, “kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* karyawan yang rendah, sedangkan karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi.”

Adapun indikasi atau tolak ukur dari kepuasan kerja adalah kedisiplinan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, maka kedisiplinan karyawan dapat dilihat dari tingkat keterlambatan dan tingkat absensi. Selama tiga bulan terakhir terhitung sejak bulan April hingga Juni, karyawan Food and Beverage Product Department The Papandayan Hotel mencatat tingkat keterlambatan karyawan mengalami fluktuasi. Hal ini dapat terlihat dalam Tabel 1.5 berikut ini.

Tabel 1.5
Presentasi Keterlambatan Karyawan *Food and Beverage*
***Product Department* The Papandayan Hotel Bandung**
Periode April – Juni 2015

Bulan	Tingkat Keterlambatan
April	12 %
Mei	32 %
Juni	18 %

Berdasarkan identifikasi masalah yang penulis temukan dan berdasarkan latar belakang di atas, penulis perlu melakukan penelitian untuk mencari solusi yang mengacu terhadap teori-teori yang ada mengenai “LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DEPARTMENT* THE PAPANDAYAN HOTEL BANDUNG”

1.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana lingkungan kerja pada bagian *Food and Beverage Product Department* The Papandayan Hotel Bandung.
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Product Department* The Papandayan Hotel Bandung.
3. Sejauh mana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Product Department* The Papandayan Hotel Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang, pokok permasalahan, dan judul penelitian maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh temuan mengenai lingkungan kerja pada bagian *Food and Beverage Product Department* The Papandayan Hotel Bandung.
2. Untuk memperoleh temuan mengenai kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Product Department* The Papandayan Hotel Bandung.

3. Untuk memperoleh temuan seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Product Department* The Papandayan Hotel Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai alternatif pemecahan masalah-masalah dalam pengembangan sumber daya manusia.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran dalam memberikan alternatif terhadap peningkatan sumber daya manusia di lingkungan kerja terutama dibagian *Food and Beverage Product Department* The Papandayan Hotel Bandung dan untuk menentukan pilihan kebijakan yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
2. Kegunaan Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan yang bersifat akademis bagi pengembangan teori, konsep-konsep ilmiah dan referensi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan proses pemberian kompensasi dan lingkungan kerja dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan *Food and Beverage Product Department* The Papandayan Hotel Bandung.