

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Indonesia memiliki sumber daya pariwisata yang tidak kalah menariknya bila dibandingkan dengan negara lain di ASEAN, tempat wisata di Indonesia memiliki banyak kekayaan alam yang indah peninggalan sejarah (*heritage*), budaya, serta ekowisatanya. Tempat-tempat wisata tersebut dapat menarik para wisatawan mancanegara maupun lokal untuk berkunjung ke tempat wisata yang berada di Indonesia, karena pada beberapa tahun belakangan ini telah terjadi perubahan pola konsumsi dari para wisatawan ke jenis wisata yang lebih tinggi, yaitu menikmati produk atau kreasi budaya (*culture*) dan peninggalan sejarah dari suatu daerah. Salah satu daerah di Indonesia yang menawarkan wisata peninggalan sejarah dan budayanya adalah kabupaten Cirebon yang terletak di Provinsi Jawa Barat.

Kabupaten Cirebon menawarkan berbagai macam tempat wisata yang bernilai sejarah yaitu makam Sunan Gunung Jati, makam Nyimas Gandasari, objek wisata Plangon, Belawa. Namun di kabupaten Cirebon tidak hanya terdapat wisata peninggalan sejarah dan situs-situs saja, di kota ini masih tersedia wisata lain yaitu seperti wisata kuliner dan wisata belanja. Wisatawan yang berkunjung di kabupaten Cirebon dapat berwisata kuliner dengan mencicipi makanan tradisional khas kota udang ini yaitu seperti nasi lengko, nasi jambang, empal gentong, empal asem, bubur sop, krupuk melarat. Untuk wisata belanjanya para wisatawan dapat berbelanja pakaian, kain batik mega mendung dan cendramata (*souvenir*) khas Cirebon.

Dahulu di Kabupaten Cirebon masih tertinggal akan sarana dan prasarana umum serta minimnya infrastruktur penunjang lainnya, seperti restoran, tempat berbelanja dan jalan yang rapih. Sehingga kota ini jarang dilirik oleh para turis untuk berwisata ke Kabupaten Cirebon. Seiring waktu berkembangnya jaman saat ini Cirebon semakin maju diperekonomiannya, bahkan di bidang pariwisatanya. Saat ini banyak para wisatawan yang berkunjung untuk mengetahui tempat

wisata yang berada di daerah Cirebon. Menurut DISBUDPAR Kabupaten Cirebon tahun 2015 selama lima tahun terakhir dari tahun 2010 hingga 2014 jumlah wisatawan yang datang ke kabupaten Cirebon adalah:

**TABEL 1.1**  
**DATA KUNJUNGAN WISATAWAN DI KAB.CIREBON**  
**PERIODE 2010-2014**

Tahun	Wisatawan mancanegara	Wisatawan nusantara	Jumlah wisatawan
2010	159	483.521	483.680
2011	175	675.279	675.454
2012	136	583.008	583.144
2013	1.914	795.42	797.375
2014	3.167	590.964	594.131

Sumber: Dinas Pemuda Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata Kab.Cirebon tahun 2014

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa minat wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Cirebon setiap tahunnya selalu ramai ini didasarkan oleh terus berkembangnya sarana dan prasarana penunjang pariwisata, seperti jumlah akomodasi yang terus bertambah yaitu akomodasi angkutan umum dan jumlah hotel. Akomodasi hotel yang terdapat di kabupaten Cirebon pun bervariasi mulai dari hotel melati hingga hotel yang berbintang, karena akomodasi sangat diperlukan pada sektor pariwisata. Berikut adalah jumlah hotel di kabupaten Cirebon.

**TABEL 1.2**  
**DATA JUMLAH HOTEL DI KAB.CIREBON**  
**PERIODE 2011-2014**

Tahun	Jenis hotel	Jumlah hotel
2011	Bintang	3 hotel
	Melati	13 hotel
2012	Bintang	3 hotel
	Melati	15 hotel

Tahun	Jenis hotel	Jumlah hotel
2013	Bintang	4 hotel
	Melati	8 hotel
2014	Bintang	4 hotel
	Melati	17 hotel

Sumber: Dinas Pemuda Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata Kab.Cirebon tahun 2014

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan jumlah hotel di kabupaten Cirebon. Hotel tersebut terdiri dari hotel berbintang dan tidak berbintang atau melati. Terdapat banyak nya hotel di Kabupaten Cirebon penulis mengambil objek yaitu ASTON Cirebon Hotel & Convention Center, karena hotel ASTON ini masih terbilang baru di kabupaten Cirebon yaitu berdiri pada tahun 2012 namun selalu ramai dikunjungi setiap hari karena bukan hanya menyediakan kamar saja tetapi hotel ini juga menyediakan tempat untuk *meeting room* dan memiliki fasilitas yang dapat memanjakan tamunya yaitu seperti *coffe shop*, lapangan golf mini, tempat bermain anak, *swimming pool*, dan bar. ASTON Cirebon Hotel & Convention Center terletak di jalan Brigjen Dharsono No.12C. Berikut ini adalah data kunjungan wisatawan di hotel ASTON Cirebon Hotel & Convention Center.

**TABEL 1.3**  
**DATA KUNJUNGAN WISATAWAN DI ASTON CIREBON HOTEL &**  
**CONVENTION CENTER**  
**PERIODE 2013-2014**

Wisatawan	Tahun 2013	Tahun 2014
M mancanegara	1.445	3.097
Nusantara	42.330	54.689
Jumlah	43.775	57.786

Sumber: Dinas Pemuda Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata Kab.Cirebon tahun 2014

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa kunjungan wisatawan yang menginap di hotel ASTON Cirebon Hotel & Convention Center dari tahun 2013 hingga 2014 mengalami peningkatan. Melihat dari banyaknya para wisatawan

Yuniar Sari Ratna Puri, 2015

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

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

yang menginap di ASTON Cirebon Hotel & Convention Center untuk itu diperlukan sumber daya manusia. Berikut jumlah sumber daya manusia di ASTON Cirebon Hotel & Convention Center

**TABEL 1.4**  
**JUMLAH KARYAWAN ASTON Cirebon Hotel & Convention center**

Periode	Jumlah Karyawan per Departement								
	F&B Product	F&B Service	A&G	Engginering	Finance	FO	HK	HRD	SM
26 Nov - 25 Des 2014	26 orang	36 orang	3 orang	16 orang	11 orang	35 orang	23 orang	43 orang	14 orang
26 Des 2014 – 25 Jan 2015	25 orang	38 orang	3 orang	16 orang	14 orang	31 orang	23 orang	38 orang	14 orang
26 Jan – 24 Feb 2015	24 orang	34 orang	3 orang	14 orang	11 orang	32 orang	23 orang	37 orang	11 orang
26 Feb – 25 Maret 2015	23 orang	37 orang	3 orang	9 orang	8 orang	32 orang	15 orang	33 orang	6 orang

Sumber: Human Resort Development ASTON Cirebon hotel & Convention center tahun 2015

Berdasarkan data tabel di atas mengenai jumlah karyawan ASTON Cirebon Hotel & Convention Center terus mengalami penurunan, Sumber daya manusia yang dapat memuaskan para wisatawan yang menginap di ASTON Cirebon Hotel & Convention Center untuk itu diperlukan karyawan yang mempunyai sumber daya manusia yang bagus dan giat dalam bekerja karena sumber daya manusia yang baik merupakan *asset* yang dapat meningkatkan keberhasilan perusahaan, kemampuan sumber daya manusia merupakan kunci utama perusahaan untuk mampu menghadapi persaingan, namun pada kenyataannya karyawan ASTON Cirebon hotel & Convention center masih kurang disiplin, ini dapat dilihat pada tabel 1.5 daftar ketidakhadiran karyawan.

**TABEL 1. 5**  
**ABSENSI KARYAWAN ASTON CIREBON HOTEL & CONVENTION**  
**CENTER**  
**PERIODE 26 NOVEMBER 2014-25 MARET 2015**

Departm ent	Jumlah karyawan				Ketidakhadiran				Rata-rata ketidakhadiran			
	26 Nov- 25 Des 2014	26 Des 2014-25 Jan 2015	26 Jan- 24 Feb 2015	26 Feb- 25 Maret 2015	26 Nov- 25 Des 2014	26 Des 2014-25 Jan 2015	26 Jan- 24 Feb 2015	26 Feb- 25 Maret 2015	26 Nov- 25 Des 2014	26 Des 2014-25 Jan 2015	26 Jan- 24 Feb 2015	26 Feb- 25 Maret 2015
F&B Product	26 orang	25 orang	24 orang	23 orang	83 hari	38 hari	70 hari	275 hari	3 hari per orang	1-2 hari per orang	3 hari per orang	12 hari per orang
F&B Service	36 orang	38 orang	34 orang	37 orang	235 hari	251 hari	183 hari	191 hari	6-7 hari per orang	6-7 hari per orang	5 hari per orang	5 hari per orang
A&G	3 orang	3 orang	3 orang	3 orang	2 hari	2 hari	1 hari	2 hari	0-1 hari per orang	0-1 hari per orang	0 hari per orang	0-1 hari per orang
Enggine ring	16 orang	16 orang	14 orang	9 orang	68 hari	54 hari	48 hari	17 hari	4 hari per orang	3 hari per orang	3 hari per orang	1-2 hari per orang
Finance	11 orang	14 orang	11 orang	8 orang	26 hari	78 hari	25 hari	19 hari	2 hari per orang	5-6 hari per orang	2 hari per orang	2 hari per orang
Front office	35 orang	31 orang	32 orang	32 orang	20 hari	95 hari	124 hari	65 hari	0-1 hari per orang	3 hari per orang	3-4 hari per orang	2 hari per orang
HK	23 orang	23 orang	23 orang	15 orang	123 hari	53 hari	60 hari	46 hari	5 hari per orang	2 hari per orang	2-3 hari per orang	3 hari per orang
HRD	43 orang	38 orang	37 orang	33 orang	137 hari	25 hari	17 hari	15 hari	3 hari per orang	0-1 hari per orang	0-1 hari per orang	0-1 hari per orang
SM	14 orang	14 orang	11 orang	6 orang	21 hari	89 hari	38 hari	8 hari	1-2 hari per orang	6 hari per orang	3 hari per orang	1 hari per orang

Sumber: Human Resort Development ASTON Cirebon hotel & Convention center tahun 2015

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan ASTON Cirebon Hotel & Convention Center mengalami kenaikan dan penurunan itu terlihat dari jumlah rata-rata ketidakhadiran semua Departemen,

Yuniar Sari Ratna Puri, 2015

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

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

dan yang paling dominan jumlah ketidakhadiran adalah F&B Department yaitu F&B Produk dan F&B Service, dengan jumlah rata-rata 1-11 hari ketidakhadiran karyawannya lebih tinggi dibandingkan dengan Department lainnya. Melihat dari banyaknya karyawan yang tidak hadir pada saat jam kerja ini tentu akan mengakibatkan kinerja perusahaan juga ikut terhambat apalagi di bagian F&B Department yang berhadapan dan menyaediakan produk langsung untuk konsumen.

Selain masalah ketidakhadiran di atas, masalah keterlambatan karyawan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, berikut data keterlambatan karyawan.

**TABEL 1. 6**  
**DAFTAR KETERLAMBATAN KARYAWAN ASTON CIREBON HOTEL**  
**& CONVENTION CENTER**  
**PERIODE 26 NOVEMBER 2014 – 25 MARET 2015**

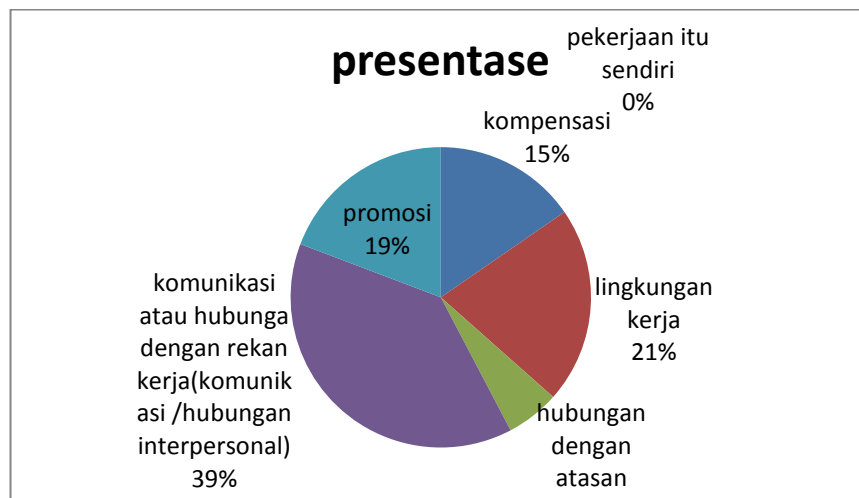
Departm ent	Jumlah karyawan				Jumlah jam keterlambatan				Rata-rata keterlambatan karyawan			
	26 Nov- 25 Des 2014	26 Des 2014-25 Jan 2015	26 Jan- 24 Feb 2015	26 Feb- 25 Maret 2015	26 Nov- 25 Des 2014	26 Des 2014- 25 Jan 2015	26 Jan- 24 Feb 2015	26 Feb- 25 Maret 2015	26 Nov- 25 Des 2014	26 Des 2014-25 Jan 2015	26 Jan- 24 Feb 2015	26 Feb- 25 Maret 2015
F&B Product	26 orang	25 orang	24 orang	23 orang	98,87 jam	55,67 jam	63,16 jam	43,11 jam	3,80 jam per orang	2,22 jam per orang	2,63 jam per orang	1,87 jam per orang
F&B Service	36 orang	38 orang	34 orang	37 orang	51,99 jam	82 jam	65,22 jam	55,03 jam	1,44 jam per orang	2,16 jam per orang	1,92 jam per orang	1,45 jam per orang
A&G	3 orang	3 orang	3 orang	3 orang	0,21 jam	0,59 jam	0,9 jam	0,15 jam	0,07 jam per orang	0,20 jam per orang	0,3 jam per orang	0,05 jam per orang
Engginer ing	16 orang	16 orang	14 orang	9 orang	19,06 jam	34,73 jam	22,57 jam	3,85 jam	1,19 jam per orang	2,17 jam per orang	1,61 jam per orang	0,43 jam per orang
Finance	11 orang	14 orang	11 orang	8 orang	17,89 jam	24,32 jam	18,36 jam	6,94 jam	1,63 jam per orang	1,74 jam per orang	1,67 jam per orang	0,87 jam per orang
Front office	35 orang	31 orang	32 orang	32 orang	20,32 jam	82,89 jam	37,85 jam	39,4 jam	0,58 jam per orang	2,67 jam per orang	1,18 jam per orang	1,23 jam per orang

Departm ent	Jumlah karyawan				Jumlah jam keterlambatan				Rata-rata keterlambatan karyawan			
	26 Nov- 25 Des 2014	26 Des 2014-25 Jan 2015	26 Jan- 24 Feb 2015	26 Feb- 25 Maret 2015	26 Nov- 25 Des 2014	26 Des 2014- 25 Jan 2015	26 Jan- 24 Feb 2015	26 Feb- 25 Maret 2015	26 Nov- 25 Des 2014	26 Des 2014-25 Jan 2015	26 Jan- 24 Feb 2015	26 Feb- 25 Maret 2015
HK	23 orang	23 orang	23 orang	15 orang	36,5 jam	75,68 jam	29,77 jam	16,82 jam	1,59 jam per orang	3,29 jam per orang	1,29 jam per orang	1,21 jam per orang
HRD	43 orang	38 orang	37 orang	33 orang	42,99 jam	56,77 jam	58,71 jam	34,14 jam	0,100 jam per orang	1,49 jam per orang	1,59 jam per orang	1,03 jam per orang
SM	14 orang	14 orang	11 orang	6 orang	16,99 jam	18,68 jam	18,39 jam	8,58 jam	1,21 jam per orang	1,33 jam per orang	1,67 jam per orang	1,45 jam per orang

Sumber: Human Resort Development ASTON Cirebon hotel & Convention center tahun 2015

Melihat dari data di atas selama periode 26 November 2014 hingga 25 Maret 2015 karyawan ASTON merupakan karyawan yang kurang disiplin itu dapat dilihat dengan jumlah waktu keterlambatan rata-rata 1 jam hingga 3 jam 80 menit per karyawan setiap bulannya. Namun yang paling tinggi keterlambatan melihat dari data tabel di atas adalah F&B Department dengan rata-rata 1,44 jam hingga 3,80 jam per karyawan. Hal ini menyebabkan F&B Department memiliki kecenderungan rata-rata jam kerja lebih singkat dibandingkan dengan *Department* lain yang menyebabkan ketidak efektifan jam kerja akibat keterlambatan ini akan berpengaruh terhadap produktifitas yang dihasilkan oleh F&B Produk dan pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen oleh F&B Service. Penyebab masalah kinerja yang dilihat dari tabel-tabel keterlambatan dan absensi yaitu bahwa masalah tersebut dapat mempengaruhi hasil dari kinerja karyawan di F&B Department yang akan menghambat tujuan dari hotel ASTON itu sendiri.

Meningkatkan kinerja karyawan banyak faktor yang dapat mempengaruhinya, salah satu faktor yang menjadi pengaruh terbesar dalam masalah kinerja karyawan, menurut data hasil pra penelitian terhadap 30 responden pada tanggal 20 Desember 2014 yang menggambarkan faktor-faktor utama penyebab rendahnya kinerja karyawan. Berikut data pra penelitian:



**GAMBAR 1.1**

**DATA PRA PENELITIAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN**

Sumber: hasil kuisioner pra penelitian 2014

Melihat pada hasil pra penelitian di atas jawaban menunjukkan hubungan rekan kerja dengan lingkungan kerja. Hubungan baik dengan rekan kerja adalah salah satu syarat yang dibutuhkan untuk menghasilkan kinerja yang efektif dan kreatif serta berkualitas dalam organisasi. Oleh karena itu karyawan dengan karyawan sebaiknya memperhatikan dan mengimplementasikan faktor-faktor yang dapat memperkuat hubungan baik yang diantaranya: kepercayaan, kecerdasan sosial, ketertarikan kemampuan berinteraksi, dan sikap terbuka. Kadar atau kualitas komunikasi interpersonal mengalami pasang surut. Pada saat tertentu berada pada kadar yang baik yang ditandai oleh adanya perbedaan dan kekecewaan. Begitu pula dengan lingkungan kerja, lingkungan ikut mempengaruhi kinerja karyawan, karena lingkungan eksternal maupun internal yang memberikan pengaruh pada penilaian kinerja dalam suatu organisasi.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut di F&B Department ASTON Cirebon Hotel & Convention Center dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN”**



## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana gambaran Komunikasi interpersonal pada karyawan F&B Department ASTON Cirebon Hotel & Convention Center.
2. Bagaimana gambaran lingkungan kerja pada karyawan F&B Department ASTON Cirebon Hotel & Convention Center.
3. Bagaimana gambaran kinerja karyawan pada karyawan F&B Department ASTON Cirebon Hotel & Convention Center.
4. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan F&B Department ASTON Cirebon Hotel & Convention Center.

## **1.3 Tujuan penelitian**

1. Bagaimana gambaran Komunikasi interpersonal pada karyawan F&B Department ASTON Cirebon Hotel & Convention Center.
2. Bagaimana gambaran lingkungan kerja pada karyawan F&B Department ASTON Cirebon Hotel & Convention Center.
3. Bagaimana gambaran kinerja karyawan pada karyawan F&B Department ASTON Cirebon Hotel & Convention Center.
4. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan F&B Department ASTON Cirebon Hotel & Convention Center.