

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata menurut Pitana dan Diarta (2009, hlm. 59) yakni “Pariwisata merupakan sebuah industri dimana didalamnya terdapat berbagai macam elemen yang saling berkaitan dalam menghasilkan produk pariwisata baik jasa maupun barang.” Berbagai upaya dilaksanakan untuk menumbuh kembangkan industri pariwisata diantaranya pengadaan sarana akomodasi, kuliner, dan kawasan wisata.

Banyak negara di dunia sekarang ini yang menganggap pariwisata sebagai sebuah prospek penting integral dari strategi pengembangan negara. Setiap literatur pariwisata memberikan ulasan bahwa sektor pariwisata memberikan keuntungan ekonomi terhadap negara yang bersangkutan. Keuntungan ini biasanya didapatkan dari pendapatan nilai tukar mata uang asing, pendapatan pemerintah, stimulasi pengembangan regional, dan penciptaan tenaga kerja serta peningkatan pendapatan. Tetapi bagaimanapun juga perlu diingat bahwa pariwisata lebih dari sekedar aktivitas ekonomi. Dalam pariwisata terjadi interaksi yang begitu besar dalam masyarakat, ketergantungan pelayanan dalam skala luas, fasilitas, serta masukan-masukan yang mendorong kesempatan dan tantangan kepada negara yang bersangkutan.

Berdasarkan data terbaru yang dikeluarkan *Pacific Asia Travel Assosiation* (PATA) yaitu laporan “*Asia Pasific Visitor Arrival Forecast 2014-2018*” atau prediksi kunjungan wisatawan di kawasan Asia Pasifik untuk tahun 2014 sampai 2018. Asia Tenggara menerima kunjungan wisatawan ineternasional sebesar 97 juta wisatawan di tahun 2013 (<http://travel.kompas.com>, 2014). Begitu juga dengan perkembangan pariwisata di Indonesia yang mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini sesuai dengan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia pada Desember 2014 mencapai 9,44 juta kunjungan atau naik 7,19% dibandingkan jumlah kunjungan wisman Desember 2013, yang tercatat sebanyak 880 juta kunjungan (<http://bps.go.id>, 2014).

Pariwisata di Indonesia telah mengalami berbagai macam perubahan diantaranya perubahan pola, cara berpikir, bentuk dan sifat kegiatan yang mendorong setiap orang untuk melakukan perjalanan wisata. Agar Indonesia

mampu menghadapi persaingan intraregional maupun internasional, maka peran pemerintah sebagai pelaku dan fasilitator dipandang sangat perlu untuk menjamin terlaksananya pembangunan dan pengembangan kepariwisataan yang berkelanjutan dengan mengikutsertakan dan mengoptimasikan para pelaku pembangunan di sektor ini. Dengan demikian Indonesia diharapkan dapat menciptakan produk wisata yang berdaya saing tinggi. Berdasarkan UU No.10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan menyatakan, “Pariwisata berkaitan dengan banyak sektor atau multisektor. Sektor yang terkait dengan pariwisata salah satunya misalnya dalam bidang pelayanan.” Dengan adanya keterkaitan antara pariwisata dengan bidang pelayanan, hal ini memicu para pengusaha dan penanam modal untuk membuka peluang bisnis diantaranya yakni bisnis perhotelan.

Hotel berperan cukup penting terhadap perkembangan industri pariwisata. Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*). Adapun fungsi utama hotel yakni sebagai sarana akomodasi bagi para tamu sebagai tempat penginapan sementara yang menyediakan berbagai fasilitas. Namun, seiring perkembangan zaman fungsi hotel tidak hanya sebagai sarana penginapan saja tetapi juga berfungsi sebagai tempat konferensi, resepsi pernikahan, seminar dan kegiatan lainnya.

Berbicara tentang hotel, Kota Pekanbaru merupakan salah satu destinasi menarik bagi para wisatawan lokal maupun mancanegara. Secara geografis Kota Pekanbaru memiliki posisi yang strategis dengan berada pada jalur kota Medan, Padang dan Jambi. Sektor bisnis yang bertumbuh dengan cepat juga menjadi daya tarik lain bagi Kota Pekanbaru. Tidak heran jika jutaan orang berkunjung ke Kota Pekanbaru setiap tahunnya. Kepala Dinas Pariwisata Kota Pekanbaru Destrayani Bibra berpendapat bahwa “Dengan semakin meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Pekanbaru, berbagai sektor bisnis bisa berkembang lebih agresif. Di bidang perhotelan misalnya, telah tumbuh 137 hotel. 40 di antaranya terkategori sebagai hotel berbintang.” (<http://www.pekanbaru.com>, 2013).

Salah satu hotel yang terdapat di Kota Pekanbaru yakni *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru yang merupakan hotel berbintang 4+ yang terletak di jalan

Jendral Sudirman No.389. Dalam dunia bisnis tentu suatu perusahaan memiliki banyak pesaing, untuk dapat bertahan dan bersaing secara global *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru harus memiliki beberapa strategi dan tujuan. Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut, keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan. Dengan demikian dalam sebuah perusahaan tentunya sangat penting peran dari Sumber Daya Manusia (SDM). Agar meningkatkan pendapatan dan mampu bersaing para SDM harus memiliki keunggulan dan kinerja yang kompetitif untuk itu perusahaan harus memiliki perencanaan kinerja karyawan guna mencapai keuntungan yang maksimal dan menjaga keberlangsungan suatu usaha.

Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi SDM yang dimiliki oleh karyawan sehingga memberikan kontribusi positif bagi perkembangan perusahaan. Maka dari itu kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas professional dalam bekerja, dan mencakup semua aspek catatan manajemen kinerja, keterampilan dan pengetahuan tertentu, sikap, komunikasi, aplikasi dan pengembangan.

Sedarmayanti (2011, hlm. 225) menyatakan bahwa “Kompetensi merupakan kemampuan melaksanakan atau melakukan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan, didukung sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.” Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Selain itu, untuk meningkatkan produktivitas maka lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja karena lingkungan kerja yang baik akan menciptakan kemudahan lingkungan tugas. Lingkungan kerja sangat erat kaitannya dengan karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan dari usaha pengembangan kinerja karyawan. Sebuah perusahaan yang mempunyai lingkungan kerja yang baik dapat mencapai tujuan perusahaannya melalui karyawannya. Menurut Schultz dan

Schultz (dalam Mangkunegara, 2010, hlm. 105) menyatakan bahwa “Lingkungan atau kondisi kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat memengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja.” Dengan demikian, penulis mengadakan pra penelitian dengan menyebarkan 20 buah kuesioner kepada karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru dengan beberapa pernyataan mengenai indikator kinerja karyawan. Adapun hasil dari rekapitulasi tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Pra Penelitian Karyawan Bagian *Food and Beverage***  
***Department* di *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru**

No.	Pernyataan	Mampu	%	Kurang mampu	%	Tidak mampu	%
<b>Quantity of work (Kuantitas kerja)</b>							
1.	Mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target kerja.	5	25	13	65	2	10
2.	Hasil kerja sesuai dengan standar kerja.	3	15	12	60	5	25
<b>Quality of work (Kualitas kerja)</b>							
3.	Kualitas kerja sesuai standar kerja.	3	15	13	65	4	20
4.	Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan.	6	30	11	55	4	20
<b>Job Knowledge (Pengetahuan kerja)</b>							
5.	Pemahaman tentang <i>job description</i> .	2	10	13	65	5	25
6.	Pemahaman terhadap pedoman kerja/SOP.	5	25	12	60	3	15
<b>Creativeness (Kreativitas)</b>							
7.	Kemampuan memunculkan gagasan atau ide baru.	1	5	10	50	9	45
8.	Kemampuan penanganan bahan baku kerja.	3	15	12	60	5	25
<b>Cooperation (Kerjasama)</b>							
9.	Mampu bekerja sama dengan rekan kerja.	4	20	12	60	4	20
10.	Mampu bekerja sama dengan atasan.	2	10	16	80	3	15
<b>Dependability (Kesadaran diri)</b>							
11.	Kehadiran untuk bekerja.	8	40	9	45	3	15
12.	Ketepatan waktu datang dan pulang bekerja.	6	30	11	55	4	20
<b>Initiative (Inisiatif)</b>							
13.	Respon terhadap tugas-tugas baru.	5	25	14	80	1	5
14.	Mampu menanggung setiap kesalahan dalam bekerja.	6	30	13	75	1	5
<b>Personal qualities (Kualitas diri)</b>							
15.	Kemampuan untuk mendapatkan promosi jabatan.	3	15	13	65	4	20
16.	Kemampuan dalam memberikan saran-saran positif untuk lingkungan kerja.	7	35	7	35	6	30

Sumber: Data pra penelitian, 2015.

Berdasarkan hasil dari rekapitulasi pra penelitian pada karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru pada Tabel 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa beberapa karyawan berpendapat yakni kinerja karyawan memiliki beberapa kekurangan yang harus ditanggulangi oleh pihak perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan *HRD (Human Resource Development)* diperoleh data jumlah karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut:

**Tabel 1.2**  
**Turnover Karyawan Bagian Food and Beverage Department**  
**di The Premiere Hotel Kota Pekanbaru**  
**Bulan Januari - Desember 2014**

Bulan	Karyawan Tetap	Karyawan Kontrak	DW	Total
Januari	5	48	6	59
Februari	5	46	10	61
Maret	5	47	11	63
April	5	47	11	63
Mei	5	46	8	59
Juni	5	47	6	58
Juli	5	46	4	55
Agustus	5	43	8	56
September	5	44	8	57
Oktober	5	43	7	55
November	5	44	7	56
Desember	4	44	4	52

*Sumber: HRD The Premiere Hotel Kota Pekanbaru.*

Tabel 1.2 memberikan informasi bahwa jumlah karyawan di *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru bagian *food and beverage department* periode Januari hingga Desember 2014 terjadi peningkatan dan penurunan. Peningkatan terjadi karena bertambahnya jumlah konsumen *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru sehingga membutuhkan tenaga kerja lebih dan hal ini berdampak pada peran karyawan yang dituntut untuk lebih ditingkatkan.

Menurut *HRD The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru yaitu Sumardi diperoleh informasi bahwa rendahnya kinerja karyawan bagian *food and beverage department* dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan karena kurangnya

kesadaran diri karyawan untuk bekerja lebih baik lagi. Penurunan kinerja tersebut dapat dilihat dari tingkat penurunan kehadiran karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru pada Tabel 1.3 berikut:

**Tabel 1.3**  
**Tingkat Kehadiran Karyawan Bagian *Food and Beverage Department***  
**di *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru**  
**Bulan Januari – Desember 2014 Dalam Persentase (%)**

Bulan	Persentase Kehadiran
Januari	93,89%
Februari	95,67%
Maret	96,78%
April	96,84%
Mei	95,22%
Juni	94,35%
Juli	92,56%
Agustus	93,24%
September	93,43%
Oktober	90,85%
November	93,68%
Desember	88,96%

*Sumber: HRD The Premiere Hotel Kota Pekanbaru.*

Tabel 1.3 memberikan informasi bahwa tingkat kehadiran karyawan belum optimal sehingga dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun. Pada bulan Januari kehadiran karyawan sebesar 93,89% dan terjadi penurunan yang paling signifikan yakni terjadi pada bulan Desember sebesar 88,96%. Jika kinerja karyawan menurun maka akan memperlambat target kerja karyawan dan mempengaruhi hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Selain tingkat kehadiran karyawan ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yakni keterlambatan karyawan. Tingkat keterlambatan yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga jam bekerja karyawan menjadi tidak efektif dan dapat mengganggu produktivitas kerja karyawan. Tingkat keterlambatan karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut ini:

**Tabel 1.4**  
**Tingkat Keterlambatan Karyawan Bagian *Food and Beverage Department***  
**di *The Premiere Hotel Kota Pekanbaru***  
**Bulan Januari – Desember 2014 Dalam Persentase (%)**

<b>Bulan</b>	<b>Persentase Keterlambatan</b>
Januari	93,35%
Februari	92,54%
Maret	92,78%
April	94,26%
Mei	93,57%
Juni	93,44%
Juli	95,65%
Agustus	95,83%
September	94,56%
Oktober	94,40%
November	93,34%
Desember	92,25%

*Sumber: HRD The Premiere Hotel Kota Pekanbaru.*

Tabel 1.4 memberikan informasi bahwa tingkat kedisiplinan karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel Kota Pekanbaru* cukup rendah. Baik saat masuk kerja pagi hari, siang ataupun malam dan bahkan jam masuk kerja setelah istirahat, dan sebelum jam kerja berakhir beberapa karyawan sudah ada yang pulang sebelum waktunya. Hal ini tentu dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan mengganggu produktivitas kerja sehingga menurun dan tidak optimal.

Masalah rendahnya kinerja karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel Kota Pekanbaru* selain dapat dilihat dari tingkat *turnover*, kehadiran dan keterlambatan jam masuk kerja ada indikasi lain yang mempengaruhi kinerja di *The Premiere Hotel Kota Pekanbaru* antara lain, kurangnya inisiatif para karyawan dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan, selain itu karyawan cenderung kurang kreatif dan tidak memiliki target kerja untuk mengerjakan pekerjaannya.

Salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Perubahan lingkungan bisnis yang sangat cepat menuntut sumber daya manusia dalam keunggulan bersaing. SDM selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Ade Yuliani, 2015

**PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT DI THE PREMIERE HOTEL KOTA PEKANBARU**  
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tujuan tersebut tidak mungkin terwujud, tanpa peran aktif karyawan. Mengatur karyawan cukup sulit dan kompleks, karena karyawan mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen yang dibawa ke organisasi sehingga karyawan tidak dapat sepenuhnya diatur dan dikuasai seperti mengatur mesin-mesin, modal, gedung, dan lain-lain tetapi harus diatur oleh teori-teori manajemen yang memfokuskan mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal.

Menurut Costello (dalam Wibowo, 2013, hlm.11) “Manajemen kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada misi keseluruhan dari unit kerjanya.” Dapat diartikan seberapa baik kita dapat mengelola kinerja bawahan akan secara langsung mempengaruhi keseluruhan kinerja karyawan. Selain itu Spencer (dalam Moehariono, 2009, hlm. 3) berpendapat bahwa “Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu.” Maka dari itu kompetensi sangat dibutuhkan dan sangat penting perannya guna meningkatkan kinerja karyawan.

Snell dan Sherman (dalam June, Kheng, dan Mahmood, 2013, hlm. 116) menyatakan bahwa “Kinerja karyawan berkaitan dengan karyawan yang memiliki pengetahuan tentang tujuan pekerjaan mereka dan mampu memenuhi harapan target pekerjaan atau mencapai standar kerja yang ditetapkan oleh organisasi mereka.” Kinerja karyawan juga disebut sebagai hasil dari dua aspek yang dimiliki karyawan dan dapat menjadi lanjutan dari kemampuan (alami) dan keterampilan (diperoleh) yang menjadi sumber yang baik dari motivasi untuk kinerja yang lebih baik.

Selain itu untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik. Lingkungan kerja yang baik dan kondusif diharapkan dapat membuat karyawan merasa puas saat bekerja sehingga mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan pada akhirnya memberikan hasil yang baik sehingga dapat mencapai tujuan dari perusahaan tersebut.

Perbaikan di lingkungan kerja itu sendiri dapat menumbuhkan kegairahan semangat dan kecepatan kerja bagi karyawan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk membahas lebih jauh mengenai sumber daya manusia dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Food and Beverage Department* di *The Premiere Hotel Kota Pekanbaru*”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kompetensi karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel Kota Pekanbaru*.
2. Bagaimana gambaran lingkungan kerja fisik karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel Kota Pekanbaru*.
3. Bagaimana gambaran kinerja karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel Kota Pekanbaru*.
4. Adakah pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel Kota Pekanbaru*.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran kompetensi karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel Kota Pekanbaru*.
2. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran lingkungan kerja fisik karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel Kota Pekanbaru*.
3. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran kinerja karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel Kota Pekanbaru*.
4. Untuk memperoleh temuan mengenai adakah pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel Kota Pekanbaru*.

#### **1.4 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, dan memberikan gambaran yang berkaitan dengan pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja fisik karyawan terhadap kinerja karyawan, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada peneliti dan masyarakat luas dalam mengembangkan ilmu manajemen sumber daya manusia.

#### **1.5 Kegunaan Empiris**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan guna untuk mengetahui pengaruh kompetensi kerja dan lingkungan kerja fisik karyawan terhadap kinerja karyawan bagian *food and beverage department* di *The Premiere Hotel* Kota Pekanbaru sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan agar lebih baik lagi guna mencapai tujuan perusahaan.