

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Indonesia merupakan Negara kepulauan dengan kekayaan alam yang berlimpah dan berbagai jenis potensi yang dimilikinya, alam Indonesia yang memiliki berbagai keindahan dan daya tarik wisatawan harus dikelola dengan baik agar Indonesia bisa menjadi salah satu objek pariwisata yang banyak diminati oleh wisatawan. Menurut Norval dalam sulistiyono (2008:3) “wisatawan adalah orang yang memasuki wilayah negara asing dengan tujuan apapun asal bukan untuk menetap atau melakukan usaha yang teratur, dan mengeluarkan uangnya di negara yang dikunjungi serta tidak memperoleh uang dari negara tersebut”. Wisatawan bukan hanya orang yang memasuki negara asing saja, melainkan juga orang yang bepergian dari daerah yang satu ke daerah yang lain di negara sendiri sehingga ada wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik.

Bila pariwisata dilihat sebagai suatu jenis yang memiliki nilai ekonomi, maka pariwisata adalah sebagai suatu proses atau jasa sebagai satu kesatuan produk, baik yang nampak atau nyata (*tangible product*) dan yang tidak tampak atau tidak nyata (*intangible product*). Pengelolaan pariwisata yang baik dapat memberi dampak positif terhadap daerah disekitar objek wisata baik perkembangan ekonomi maupun fasilitas daerah tersebut. Orang yang bepergian memerlukan berbagai kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, serta tempat menginap bila perjalanan menghabiskan waktu lebih dari 24 jam, maka bermuncullanlah berbagai jenis angkutan, rumah

makan, biro perjalanan, penginapan, dan sarana lainnya. Diantara berbagai jenis penginapan ada yang disebut hotel.

Pengertian hotel yang dimuat oleh *grolier electronic publishing* (1995) dalam sulastiyono (2008:6), menyebutkan bahwa: “hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.”

Dalam SK peraturan pemerintah Bab I, Pasal I, Ayat (a) menjelaskan bahwa: ”Akomodasi adalah wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan, yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum dan jasa lainnya”.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel seharusnya adalah:

1. Suatu jenis akomodasi
2. Menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada
3. Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya
4. Disediakan bagi umum
5. Dikelola secara komersial, yang dimaksud dengan dikelola secara komersial adalah dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta yang utama adalah keberuntungan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolok ukurnya.

Salah satu usaha untuk menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara tujuan pariwisata baik dari mancanegara maupun domestik, Indonesia memiliki berbagai macam fasilitas penginapan atau hotel. Di Indonesia, hotel diklasifikasikan dari mulai hotel dengan bintang satu sampai dengan berbintang

lima. Klasifikasi hotel berbintang tersebut secara garis besar didasarkan pada: (1) besar/kecil atau banyaknya jumlah kamar, (2) lokasi hotel, (3) fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel (4) kelengkapan peralatan, (5) spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan, (6) kualitas bangunan dan (7) tata letak ruang (Sulastiyono,2008:17). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik atau BPS, Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia pada Agustus 2013 mencapai 771,0 ribu kunjungan atau naik cukup besar 21,57 persen dibandingkan jumlah kunjungan wisman Agustus 2012, yang sebanyak 634,2 ribu kunjungan. Begitu pula, jika dibandingkan dengan Juli 2013, jumlah kunjungan wisatawan Agustus 2013 naik sebesar 7,42 persen.

Untuk menyediakan akomodasi untuk pariwisata di Indonesia hotel berbintang diklasifikasikan mulai dari hotel berbintang satu sampai hotel berbintang lima. Selanjutnya salah satu daerah di Indonesia yang mendapat peringkat ke10 sebagai daerah atau kota yang menjadi tujuan pariwisata adalah Jakarta yang memiliki beberapa fasilitas atau akomodasi yang mendukung hal tersebut, diantaranya beberapa hotel berbintang mulai dari hotel berbintang satu sampai lima.

Salah satu hotel berbintang empat di DKI Jakarta adalah Grand Cempaka Business Hotel yang berada di jalan Letjen Suprpto no 50 Jakarta Pusat. Hotel tersebut merupakan salah satu unit bisnis dari Jakarta Tourisindo, sebagai salah satu hotel yang berada di pusat kota, Grand Cempaka Business Hotel menjadi salah satu tempat menginap dari wisatawan yang datang ke DKI Jakarta baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik.

Berdasarkan informasi dari manajer HRD di Grand Cempaka Business Hotel yakni Bapak Dedi Sudrajat, Tahun 2013 tingkat reservasi hotel memang terjadi penurunan, dan peristiwa ini adalah peristiwa yang sangat merugikan perusahaan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan TPK pada Tahun 2013, diantaranya adalah banyaknya keluhan dari tamu baik menyangkut fasilitas maupun pelayanan, kinerja yang menurun dari karyawan juga menjadi faktor penyebab yang utama, berikut Tabel 1.1 yang menunjukkan penurunan kinerja dari tiap divisi Grand Cempaka Business Hotel periode Tahun 2011 sampai Tahun 2013.

**TABEL 1.1**  
**KINERJA KARYAWAN PERIODE 2011-2013**

No.	Departement	Kinerja (%)											
		2011 (%)				2012 (%)				2013(%)			
		K	C	B	SB	K	C	B	SB	K	C	B	SB
1.	<i>Executive Office</i>	12.5	40.5	30.2	16.8	11	47.5	27.6	13.9	15.1	48.2	25.2	11.5
2.	<i>Accounting</i>	10.9	30.7	20.9	37.5	12.3	49.7	20.7	17.3	15.1	48.9	19.1	16.9
3.	<i>Purchasing</i>	15.09	30.8	29.01	25.1	20.4	32.9	24.3	22.4	23.7	33.2	23.2	19.9
4.	<i>Front Office</i>	23.8	32.3	35.2	8.7	25.4	30.8	28.8	15	28.9	29.5	26.8	14.8
5.	<i>Housekeeping</i>	49.9	23.7	19.1	7.3	50.2	21.9	16.4	11.5	52.4	23.2	15.8	8.6
6.	<i>F &amp; B Service</i>	42.7	24.8	17.9	14.6	45.3	27.2	15.2	12.3	49.9	28.3	12.8	9
7.	<i>F &amp; B Kitchen</i>	40.7	31.1	14.1	14.1	42.1	32.7	17.1	8.1	45.7	34.6	15.8	3.9
8.	<i>Personnel</i>	10.2	32.5	40.3	17	10	33.4	42.1	14.5	8.7	35.3	43.5	12.5
9.	<i>Sales &amp; Marketing</i>	19.9	51	13.8	15.3	23	49.7	16.9	10.4	28.5	50.4	14	7.1
10.	<i>Engineering</i>	39.9	28.7	18.2	13.2	42	27	17.9	13.1	45.3	29.1	15.3	10.3
	<i>Total prosentase</i>	26.56	32.61	23.87	16.96	28.17	35.28	22.70	13.85	31.33	36.07	21.15	11.45

(Sumber: Divisi Personnel 2013)

Keterangan :

K = Kurang

C = Cukup

B = Baik

SB = Sangat baik

Ai Arini Pratiwi, 2017

PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOKUASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWANGRAND CEMPAKA  
BUSINEES HOTEL JAKARTA PUSAT

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

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 seluruh Divisi atau departemen Grand Cempaka Business Hotel mengalami penurunan kinerja pada Tahun 2013 dibandingkan dengan Tahun 2012 karyawan yang berada pada kategori kurang mencapai 31,33% sedangkan pada tahun 2012 hanya 28,17%, karyawan yang berada pada kategori SB (Sangat Baik) pada tahun 2012 mencapai 13,85% dan menurun pada tahun 2013 dengan hanya 11,45% dari keseluruhan penilaian kinerja. Penurunan kinerja inipun ditandai dengan banyaknya keluhan dari tamu mengenai kinerja dan pelayanan divisi *housekeeping* serta pelayanan kamar dan produk makanan dari divisi *F&B kitchen*, Penurunan kinerja atau pelayanan yang terjadi berdampak pada jumlah tamu yang menginap di Grand Cempaka Business Hotel, seperti yang ditampilkan oleh Tabel 1.2 sebagai berikut:

**TABEL 1.2**  
**JUMLAH KAMAR DAN TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR GRAND**  
**CEMPAKA BUSINESS HOTEL PERIODE 2011-2013**

TIPE KAMAR	Jumlah Kamar	TPK (%)		
		2011	2012	2013
<i>Deluxe Room</i>	77	70	80	65
<i>Grand Deluxe Rom</i>	40	80	76	60
<i>Junior Suite Room</i>	56	70	75	73
<i>Executive Suite Room</i>	55	65	70	68
Total	228			

( sumber: Divisi Accounting 2013)

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa penurunan tingkat penghunian kamar terjadi di semua tipe kamar di Grand Cempaka Business Hotel, pada *Tipe Deluxe Room* terjadi penurunan 15 % dibanding Tahun 2012, pada tipe kamar *Grand Deluxe Room* terjadi penurunan 16% dibanding Tahun 2012, pada tipe

kamar *Junior Suite Room* terjadi penurunan 2%, dan pada tipe *Executive Suite Room* penurunan terjadi 2% dibanding Tahun 2013.

Selain dikarenakan banyaknya karyawan baru yang melakukan *training*, serta banyaknya siswa magang yang kurang berpengalaman dipekerjakan, kurang maksimalnya pelayanan juga terjadi dikarenakan banyaknya karyawan yang datang terlambat. Berikut Tabel 1.3 mengenai jumlah karyawan dan data kehadiran karyawan ke kantor:

**TABEL 1.3**  
**TINGKAT KEHADIRAN KARYAWAN PERIODE 2011-2013**

No	Departemen	Jumlah Karyawan 2013	Jumlah rata-rata hari kerja	Jumlah rata-rata jam kerja (menit)	Tahun				Tahun				Tahun			
					2011 (%)				2012 (%)				2013 (%)			
					I	S	A	T	I	S	A	T	I	S	A	T
1.	<i>Executive Office</i>	3	365	1440	0.9	1.1	0	1.39	1	0.91		1.25	1.37	0.91		5.04
2.	<i>Accounting</i>	25	365	1440	1.57	1.5		3.5	1.24	0.43		3.43	1.27	0.35		6.78
3.	<i>Purchasing</i>	2	365	1440	0.7	0.2		1.94	0.82	1.37	0.14	1.74	1.1	1.1		1.39
4.	<i>Front Office</i>	22	365	1440	1.89	2.67	4.5	7.9	2.25	0.52		5.21	2.24	0.46		8.03
5.	<i>Housekeeping</i>	42	365	1440	4.5	2.5	3.9	9.6	3.21	0.44	2.01	6.25	3.23	0.38	5.5	9.9
6.	<i>F &amp; B Service</i>	47	365	1440	1.8	0.47	2.51	9.33	3.2	0.48	2.01	7.29	3.23	0.45	2.89	8.82
7.	<i>F &amp; B Kitchen</i>	40	365	1440	3.2	0.4	2.80	6.21	4.2	0.33	2.14	5.56	4.22	0.36	4.5	6.6
8.	<i>Personnel</i>	13	365	1440	2.4	0.42		2.43	1.36	0.38		1.94	1.27	0.4		1.74
9.	<i>Sales &amp; Marketing</i>	13	365	1440	3.6	0.51		3.13	1.15	0.63		2.92	1.17	0.51		2.92
10.	<i>Engineering</i>	25	365	1440	1.5	0.5		4.72	2.22	0.58		4.86	4.23	0.49		4.51
<i>Total</i>		232			20.56	9.77	10.91	45.43	18.43	5.49	6.3	35.59	19.1	4.92	12.89	51.22

(Sumber: Divisi Personnel 2013 )

Keterangan:

I = Izin

S = Sakit

A = Alpa

T = Telat dalam menit

Ai Arini Pratiwi, 2017

PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOKUASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWANGRAND CEMPAKA  
BUSINEES HOTEL JAKARTA PUSAT

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

Tingkat kehadiran karyawan yang ditunjukkan Tabel 1.3 menunjukkan data yang cenderung fluktuatif bahkan menurun, dan yang lebih mengkhawatirkan adalah tingkat keterlambatan karyawan yang semakin buruk, apabila dilihat dari Tabel tingkat keterlambatan karyawan pada tahun 2011 ke tahun 2012 cenderung membaik, tetapi apabila dibandingkan dengan tahun 2013 tingkat kehadiran dan keterlambatan karyawan ke kantor cenderung memburuk, pada tahun 2012 tingkat alpha atau ketidakhadiran karyawan mencapai 6,3% dan pada tahun 2013 justru naik dua kali lipat yaitu mencapai 12,89%, begitupun dengan tingkat keterlambatan karyawan datang ke kantor pada tahun 2012 mencapai 35,59% dan naik drastis pada tahun 2013 yang mencapai 51,22%.

Bagi perusahaan jasa yang harus maksimal dalam pelayanan kepada pelanggan seperti Grand Cempaka Business Hotel keterlambatan karyawan adalah hal yang harus diperbaiki maka semakin tinggi keterlambatan karyawan akan semakin menurunkan kinerja karyawan.

Apabila hal tersebut dibiarkan dapat mengganggu stabilitas perusahaan juga mengganggu kepercayaan dari pelanggan sehingga dapat mengancam eksistensi perusahaan. Faktor kunci dari keberhasilan perusahaan tergantung pada kinerja karyawannya, sesuai dengan pendapat T. Hani Handoko (2003:193) mengemukakan bahwa "Kinerja adalah pandangan karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka".

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, seperti yang di ungkapkan, oleh A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:117) mendefinisikannya sebagai berikut:

Kinerja adalah suatu perasaan yang menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah/gaji yang di terima, kesempatan kompetensi dan motivasi, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan, pendidikan.

Menurut pendapat di atas, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan dan motivasi. Menurut pendapat Dwiyanto (1995:24), yang dikutip oleh Emmyah (2009:34) menyatakan bahwa:

Kemampuan untuk menghasilkan berupa jasa dan materi disebut kinerja, dimana kemampuan tersebut dapat dipengaruhi oleh motivasi, pendidikan, dan pengalaman kerja, sehingga dapat dikatakan kinerja sama dengan hasil kerja yang dihasilkan dari kemampuan untuk menghasilkan jasa dan materi.

Senada juga dengan pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara, (2005:13).

Yang menyatakan bahwa:

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu yakni kemampuan (*ability*), dan motivasi kerja (*motivation*) individu tersebut. Kemampuan individual tergantung dari tingkat pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki, latar belakang pendidikan, dan keterampilan (*skill*) yang dikuasai. Sedangkan motivasi kerja individual tergantung sikap (*attitude*) sebagai motivasi dasar dan lingkungan yang mempengaruhi motivasi tersebut.

Berdasarkan kedua teori di atas, keduanya menjelaskan bahwa latar pendidikan karyawan sangat mempengaruhi kemampuan kerjanya dan berdampak pada kinerja karyawan, sehingga latar belakang pendidikan karyawan sangat penting untuk dipertimbangkan ketika sebuah perusahaan akan melaksanakan *recruitment* karyawan baru.

Pendidikan sangat mempengaruhi kemampuan kerja, apabila pendidikan yang dimiliki karyawan tidak sesuai dengan pekerjaannya maka hal ini akan



berpengaruh pada kinerjanya. Sebab itu diharapkan sebuah hotel akan mempekerjakan karyawannya yang memiliki pendidikan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya yaitu pariwisata dan perhotelan agar perusahaan memiliki kinerja yang baik dan dapat mencapai tujuan perusahaan. Selain kemampuan, motivasi juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sesuai dengan pendapat Jerald Greenberg dan Robert A. Baron dalam Wibowo (2010:379):” motivasi merupakan serangkaian proses yang membangkitkan (*arouse*), mengarahkan (*direct*), dan menjaga (*maintain*) perilaku manusia menuju pada pencapaian tujuan”.

Grand Cempaka Business Hotel memiliki banyak karyawan yang harus dipelihara, dijaga dan di motivasi agar memiliki karyawan yang berkinerja tinggi sesuai harapan dan tujuan perusahaan, Menurut penuturan manajer Personnel Grand Cempaka Business Hotel meskipun sudah ada berbagai upaya pimpinan perusahaan untuk memotivasi karyawannya, seperti adanya penghargaan bagi karyawan teladan berupa sebuah piagam yang dipajang di tempat strategis dengan harapan semua karyawan tahun dan termotivasi untuk menjadi karyawan teladan pula, kemudian adanya agenda bertamasya bersama dengan tujuan mempererat kekeluargaan antar karyawan sehingga karyawan merasa terpelihara oleh perusahaan, namun hal tersebut masih belum cukup memotivasi karyawan sehingga seperti yang ditampilkan oleh Tabel 1.3 karyawan masih sering terlambat datang ke kantor, hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan belum mampu memotivasi karyawan untuk datang tepat waktu dan mengoptimalkan waktu kerja sehingga mampu mencapai kinerja yang baik.

Motivasi kerja dari karyawan Grand Cempaka Business Hotel harus ditingkatkan. Grand Cempaka Business Hotel masih memiliki karyawan yang telat masuk kerja hal ini merupakan salah satu tanda bahwa motivasi kerja karyawan masih kurang baik.

Mengingat pentingnya masalah tersebut maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Kinerja Karyawan Grand Cempaka Business Hotel yang bermasalah.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan data kinerja yang ditampilkan pada latar belakang menunjukkan bahwa terjadi penurunan kinerja atau kinerja karyawan Grand Cempaka Business Hotel bermasalah dan meningkatnya keterlambatan kerja karyawan maka akan berdampak buruk pada hasil kerja dan lebih jauhnya berdampak buruk bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi tema sentral penelitian ini adalah:

Tidak sesuainya kinerja yang dicapai oleh karyawan diduga karena kurangnya kecakapan atau kemampuan, pengalaman kerja, pendidikan karyawan dan juga diduga karena karyawan yang bekerja kurang memiliki motivasi atau pemicu untuk bekerja lebih baik.

### **1.3 Rumusan masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kemampuan karyawan di Grand Cempaka Business Hotel Jakarta Pusat
2. Bagaimana gambaran motivasi kerja di Grand Cempaka Business Hotel Jakarta Pusat
3. Bagaimana gambaran kinerja karyawan di Grand Cempaka Business Hotel Jakarta Pusat
4. Seberapa besar pengaruh kemampuan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Grand Cempaka Business Hotel Jakarta Pusat, baik secara simultan dan secara parsial

#### **1.4 Tujuan penelitian**

Setelah menguraikan permasalahan berdasarkan rumusan masalah, penulis mencoba mengungkap data dan informasi yang berhubungan dengan kinerja karyawan:

1. Untuk memperoleh temuan mengenai kemampuan karyawan pada Grand Cempaka Business Hotel Jakarta Pusat
2. Untuk memperoleh temuan mengenai motivasi karyawan pada Grand Cempaka Business Hotel Jakarta Pusat
3. Untuk memperoleh temuan mengenai kinerja karyawan pada Grand Cempaka Business Hotel Jakarta Pusat
4. Untuk memperoleh temuan seberapa besar kemampuan dan motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan Grand Cempaka Business Hotel Jakarta Pusat, baik secara simultan dan secara parsial

## **1.5 Kegunaan penelitian**

Kegunaan yang diharapkan peneliti adalah:

### **1.5.1. Kegunaan Akademik (Teoritik):**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi para akademisi dalam pengembangan dan inovasi ilmu manajemen khususnya untuk meningkatkan kinerja karyawan dan dapat dikembangkan serta memberi masukan bagi peneliti selanjutnya.

### **1.5.2. Kegunaan (Empirik)Praktis**

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan untuk pimpinan Grand Cempaka Business Hotel yang berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan melalui kemampuan dan motivasi kerja sehingga dapat menjadi bahan masukan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan.