

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan di dukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menyebutkan bahwa kepariwisataan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung jawab dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional. Pembangunan kepariwisataan diperlukan untuk mendorong pemerataan kesempatan berusaha dan memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional dan global.

Salah satu tujuan pariwisata adalah mengatasi pengangguran. Menurut laporan *World Travel and Tourism Council* (WTTC) pada tahun 2010, sektor pariwisata berkontribusi dengan memperkerjakan 235 juta orang di seluruh dunia yang mana 9,3 % berasal dari Produk Domestik Bruto (PDB). Dalam Konferensi Pariwisata Nasional (KPN) pada 5-6 Desember 2011 di Hotel Sahid Jaya Jakarta dengan pembicara Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Manparekraf) Mari

Elka Pangestu mengatakan bahwa, sektor pariwisata di Indonesia berkontribusi sebesar 9,1% pada PDB dengan memperkerjakan 8,9 juta orang. Hal tersebut membuktikan bahwa pariwisata memiliki kontribusi dalam bidang penyediaan lapangan pekerjaan yang merupakan bagian dari produk pariwisata.

Penyediaan lapangan pekerjaan berkaitan dengan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu peran yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan industri apapun khususnya industri pariwisata. Sumber daya manusia merupakan penggerak jalannya suatu industri salah satunya yakni industri perhotelan dimana peran sumber daya manusia tersebut sebagai pengatur kegiatan industri itu sendiri. Oleh karena itu, sumber daya manusia yakni karyawan sangat menentukan maju mundurnya suatu hotel yang dinilai dari kinerja karyawan.

Veizal Rivai (2004 : 309) mengemukakan kinerja karyawan merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Dari kinerja tersebut akan mencerminkan kualitas suatu pelayanan seorang karyawan pada suatu perusahaan sesuai dengan pendapat Djati (2005:48) bahwa kinerja karyawan dapat ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kinerja karyawan merupakan hal yang bersifat individual karena setiap karyawan memiliki kemampuan / kompetensi yang berbeda-beda. Dalam suatu organisasi seperti perhotelan, kinerja karyawan berperan sebagai tolak ukur

dalam menentukan kualitas suatu industri khususnya industri yang bergerak di bidang jasa karena barisan terdepan dalam pemberian pelayanan adalah karyawan. Untuk itu, kualitas pelayanan harus benar-benar diperhatikan dan ditingkatkan mengingat persaingan industri pariwisata yang semakin ketat.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2002:40), kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Zeithaml (2003:83) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus terhadap evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan dari dimensi yang spesifik tentang pelayanan. Dalam hal ini bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang datang pada suatu industri pariwisata salah satunya adalah Tebing View Resort.

Menurut data kunjungan wisatawan, terjadi penurunan kunjungan yang signifikan setiap tahunnya khususnya dari tahun 2010 ke tahun 2011 yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Tebing View Resort

Tahun	Jumlah Wisatawan
2009	5.230
2010	5.024
2011	3.128

Sumber: Tebing View Resort, 2012

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat terjadi penurunan jumlah kunjungan wisatawan. Menurut Epi Syahadat dalam penelitiannya pada tahun 2005 mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan di Taman Nasional Gede Pangrango, bahwa faktor pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan. Begitupun dengan faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah kunjungan wisatawan di Tebing View Resort bisa jadi karena kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Oleh sebab itu, peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TEBING VIEW RESORT (Berdasarkan Survey Wisatawan)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah. Adapun rumusan masalahnya yaitu sebagai berikut:

1. Seberapa besar tanggapan responden terhadap kinerja Karyawan di Tebing View Resort?
2. Seberapa besar tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di Tebing View Resort?
3. Seberapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Tebing View Resort?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Tebing View Resort. Adapun tujuan penelitian yakni sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tanggapan responden terhadap kinerja karyawan di Tebing View Resort.
2. Mengidentifikasi tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di Tebing View Resort.
3. Menganalisis seberapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Tebing View Resort.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi penulis, manfaat penulisan pada umumnya untuk menambah pengetahuan, pengalaman dan pemahan mengenai kinerja karyawan serta kualitas pelayanan di Tebing View Resort.
2. Bagi pihak Tebing View, sebagai masukan kepada Tebing View untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanannya sehingga dapat merencanakan dan memberikan pelanggan merasa puas.
3. Bagi masyarakat setempat, sebagai bahan rujukan umumnya dan sarana penumbuh rasa peduli terhadap sumber daya yang dimiliki dan menambah ilmu pengetahuan serta bahan informasi dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia.

## **E. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini terdiri atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II :KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini terdapat uraian mengenai teori-teori relevan yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini serta kerangka pemikiran dan juga hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode-metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi lokasi dan sampel penelitian, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas, teknik pengumpulan data, dan analisis pengolahan data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan pembahasan atas penelitian berdasarkan teori dan data yang di dapat melalui survey atau observasi lapangan, wawancara, studi literatur, studi dokumentasi dan penyebaran kuesioner.



## BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berisikan kesimpulan dari penelitian serta rekomendasi berupa pedoman pengelolaan dan pengembangan bagi Tebing View Resort untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

