

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata saat ini telah menjadi salah satu industri terbesar di dunia, dilihat dari berbagai indikator, seperti penyerapan tenaga kerja, penciptaan lapangan usaha baru dan sumbangan terhadap pendapatan dunia. Maka tak heran jika pariwisata dijadikan sebagai andalan utama dalam menghasilkan devisa di berbagai Negara dalam pembangunan ekonominya.

Pembangunan pariwisata mempunyai peranan penting, disamping sebagai penggerak perekonomian juga diharapkan meningkatkan kesempatan kerja dan peningkatan pendapatan masyarakat. Selain itu pariwisata juga merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat akan kepuasan terhadap hal-hal yang bersifat batiniah, dalam rangka memanfaatkan peluang pariwisata yang secara prospektif dapat menguntungkan, maka diperlukan juga iklim usaha yang kondusif agar dapat menjamin berlangsungnya kegiatan pariwisata, serta membuka peluang investasi guna meningkatkan aktifitas pariwisata.

Industri pariwisata mampu memberikan dorongan langsung terhadap kemajuan pembangunan di Indonesia. Indonesia memiliki keragaman pesona alam dan budaya yang terbentang dari Sabang sampai

Merauke, hal itu menjadikan Indonesia mampu bereksistensi dalam bidang pariwisata dengan skala internasional.

Pulau Lombok merupakan salah satu pulau yang memiliki eksotisme panorama yang memukau dan merupakan satu dari destinasi yang menjadi unggulan pariwisata di Indonesia, hal ini ditengarai dengan selalu dibanjiri oleh para wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Potensi pariwisata yang dimiliki pulau Lombok cukup banyak dan bervariasi, baik objek wisata alam maupun budaya. Sembilan kawasan pariwisata yang terdapat di pulau Lombok yaitu, kawasan Senggigi, Gunung Rinjani, Suranadi, Selong Belanak, Kuta, Desa Sade, Gili Gede, Gili Indah, Gili Sulat dan sekitarnya. Banyaknya objek wisata yang ada di Lombok, membuat para pengusaha jasa perhotelan tertarik untuk membangun dan membuka jasa di bidang perhotelan.

Salah satu jasa perhotelan yang ada di Lombok adalah The Santosa Villas & Resort Lombok yang berada di Jalan Raya Senggigi Km 8, Senggigi, Nusa Tenggara Barat. Suasana yang nyaman menjadikan The Santosa Villas & Resort Lombok sebagai sarana persinggahan para wisatawan dalam menghabiskan liburannya di Senggigi, namun The Santosa Villas & Resort bukan satu-satunya tempat persinggahan tersebut.

Persaingan pada bidang industri pariwisata terasa, hal ini pun dirasakan oleh The Santosa Villas & Resort Lombok. Banyaknya hotel-

hotel yang berada di Lombok khususnya Senggigi, menjadikan The Santosa Villas & Resort mempunyai banyak pesaing (*competitor*), seperti Sheraton Hotel, Senggigi Beach Hotel, Jayakarta Hotel dan lain-lain. Banyaknya pesaing bagi The Santosa Villas & Resort menjadikan pacuan untuk memperluas pasar. Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung, seperti meningkatnya penjualan menjadikan perusahaan akan memiliki lebih banyak konsumen, namun ada beberapa hal yang harus dipahami oleh perusahaan selaku produsen, dengan semakin banyak konsumen maka perusahaan akan semakin sulit mengenali konsumennya secara teliti, terutama tentang suka atau tidaknya konsumen terhadap jasa yang ditawarkan dan alasan yang mendasarinya.

Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas dan perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku konsumen dan calon konsumen. Maka dari itu peningkatan kinerja karyawan sangat dibutuhkan guna tercapainya pelayanan yang baik.

Departemen *Food and Beverage* merupakan departemen yang penting karena memiliki peranan besar dalam pelayanan terhadap tamu, khususnya dalam hal penyediaan makanan dan minuman. Departemen *Food and Beverage* ini merupakan salah satu departemen yang berpengaruh karena mengakibatkan baik buruknya pelayanan di The

Santosa Villas & Resort, hal ini bisa diukur dengan melihat berbagai macam permasalahan yang ada pada internal karyawannya.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan pada departemen *Food & Beverage* The Santosa Villas & Resort, ditemukan permasalahan belum baiknya kinerja karyawan. Permasalahan tersebut dapat dilihat dari indikasi, sebagai berikut :

1. *Job knowledge* yang kurang baik. Contohnya berdasarkan hasil wawancara dengan *Asst. Food & Beverage Manager* The Santosa Villas & Resort Lombok (Mr. Irwan Suryawan), mengutarakan bahwa masih terdapat sebagian karyawan yang belum menguasai metode-metode pelayanan yang baik, seperti cara mengani *customer* yang *complain*. Selain itu, berdasarkan pengamatan langsung di lokasi penelitian ditemukan, ada sebagian pegawai yang kurang mengetahui nama-nama peralatan/*product* yang ada di bar, seperti nama-nama minuman.
2. Inisiatif yang rendah. Contohnya berdasarkan hasil wawancara dengan *Asst. Food & Beverage Manager* The Santosa Villas & Resort Lombok (Mr. Irwan Suryawan), mengutarakan bahwa masih terdapat karyawan yang bekerja jika diperhatikan atau diperintah saja.

Dari masalah yang terdeteksi di atas, diduga disebabkan motivasi kerja yang kurang diberikan dari pihak The Santosa Villas & Resort Lombok. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator, sebagai berikut :

1. Insentif yang kurang dari perusahaan. Contohnya berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan food & beverage bahwa upah untuk karyawan biasa hanya sekitar Rp. 600,000 per bulan dan menurutnya dengan uang sebesar tersebut tidak cukup untuk memenuhi kehidupan sehari-hari.
2. Motif bekerja tidak ada. Salahsatu indikasinya dilihat dari promosi karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan food & beverage bahwa mereka sudah lama bekerja untuk perusahaan namun masih belum diangkat menjadi karyawan tetap.

Merujuk pada fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang tertuang dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Department* di The Santosa Villas & Resort Lombok”**.

B. Rumusan Masalah

Seperti yang diuraikan di atas, bahwa permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *Food & Beverage department* di The Santosa Villas & Resort Lombok.

Dari uraian di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah penelitian, sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat motivasi kerja karyawan departemen *Food & Beverage* di The Santosa Villas & Resort Lombok?
2. Bagaimana kinerja karyawan departemen *Food & Beverage* di The Santosa Villas & Resort Lombok?
3. Adakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan departemen *Food & Beverage* di The Santosa Villas & Resort Lombok?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi tingkat motivasi kerja karyawan departemen *Food & Beverage* di The Santosa Villas & Resort Lombok.
2. Mengidentifikasi kinerja karyawan departemen *Food & Beverage* di The Santosa Villas & Resort Lombok.
3. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan departemen *Food & Beverage* di The Santosa Villas & Resort Lombok.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini pada dasarnya terbagi ke dalam dua bagian, yaitu:

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbang pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Manajemen Resort & Leisure.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang pemikiran terutama bagi tim manajemen The Santosa Villas & Resort Lombok agar dapat meningkatkan kinerja para karyawannya khususnya departemen *Food & Beverage* dengan adanya pemberian motivasi.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional berguna untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti. Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel, dengan kata lain definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel, maka dapat disimpulkan bahwa definisi operasional harus bisa diukur dan spesifik serta bisa dipahami orang lain, adapun definisi operasional penelitian ini, sebagai berikut :

1. Motivasi kerja adalah suatu daya pendorong (*driving force*) yang menyebabkan karyawan departemen *food & beverage* berbuat sesuatu atau yang diperbuat karena takut akan sesuatu, yang mencakup motif, harapan dan inisiatif karyawan itu sendiri.
2. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan departemen *food & beverage* dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggungjawab yang diberikannya yang

mencakup *Quantity of work, Quality of work, Job Knowledge, Creativness, Cooperation, Initiative.*

3. Karyawan adalah karyawan departemen *food & beverage* The Santosa Villas & Resort Lombok.

F. Kerangka Pemikiran

Motivasi kerja yang diberikan oleh perusahaan dapat menjadi salah satu solusi untuk dapat meningkatkan kembali kinerja karyawan, karena dengan adanya motivasi kerja maka karyawan akan berusaha untuk mencapai tujuannya.

Motivasi kerja diuraikan dalam tiga dimensi seperti yang diungkapkan Hasibuan (2000 : 149-167), beberapa dimensi dalam memotivasi kerja karyawan, yaitu :

1. Motif
2. Harapan
3. Insentif

Motivasi ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti berdasarkan hasil penelitian McClelland (1961), Edward Murray (1957), Miler dan Godon W (1970), Mangkunegara (2000) dalam Mangkunegara (2009:76), menyimpulkan, bahwa :

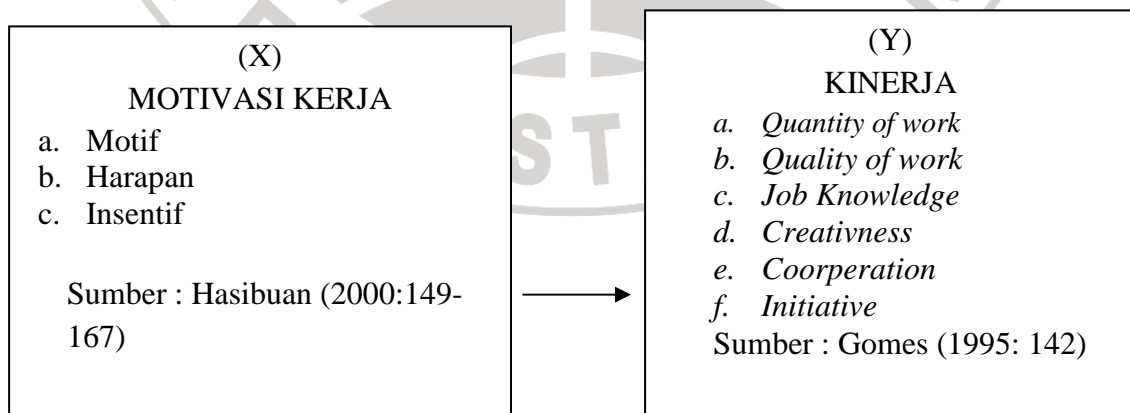
Ada hubungan yang positif antara motivasi berprestasi dengan pencapaian kinerja. Artinya, pimpinan, manajer dan pegawai yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi akan mencapai kinerja tinggi, dan sebaliknya mereka yang kinerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerjanya rendah.

Kinerja sendiri memiliki definisi seperti yang diungkapkan oleh Mangkunegara (2009:9), bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya”.

Maka berdasarkan pernyataan diatas, Gomes (142 : 1995), memaparkan bahwa indikator dari kinerja, sebagai berikut :

1. *Quantity of work*
2. *Quality of work*
3. *Job Knowledge*
4. *Creativness*
5. *Cooperation*
6. *Initiative*

Berdasarkan uraian di atas salah satu bentuk untuk menunjang kinerja karyawan adalah melalui motivasi. Dengan motivasi ini karyawan mempunyai semangat baik dari dalam diri maupun dari orang lain untuk menuangkan potensinya. Keterkaitan antarvariabel tersebut diilustrasikan seperti pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1
Kerangka Pikir

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang harus dibuktikan kebenarannya. Menurut Arikunto (2002:59), “Hipotesis adalah suatu jawaban-jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian ini sampai terbukti melalui data yang terkumpul”.

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah hipotesis asosiatif. Menurut Sugiyono (2008:77), “Hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan dua variabel atau lebih”.

Hipotesis penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *Food & Beverage Department* di The Santosa Villas & Resort Lombok.