BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata Indonesia adalah yang paling maju se-Asia. Indonesia mendapatkan pujian dan apresiasi dari *United Nation World Tourism Organization* (UNWTO) yang telah berhasil mempertahankan pertumbukan sektor pariwisata di tengah krisis global, dimana dunia secara umum mengalami penurunan pertumbuhan sektor pariwisata hingga dua persen pada tahun 2009, tetapi kedatangan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia tidak menurun bahkan mencapai pertumbuhan sebesar 6,4 juta. Padahal pada tengah tahun 2009, Indonesia sedang mengalami *double crisis* yakni krisis global dan aksi terorisme (pengeboman). Selain itu, organisasi pariwisata Dunia tersebut menilai, Indonesia unggul dalam memenuhi kode etik pariwisata internasional. (Sumber:MetroTv).

Badan Pusat Statistika (BPS) mengungkapkan, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia pada kurun waktu Januari-Desember 2010 mencapai ±7 juta orang. Secara kumulatif Januari-Desember, jumlah wisatawan mancanegara tahun 2011 mencapai ±7.6 juta orang atau meningkat sebesar 9,24% dibandingkan dengan periode sebelumnya. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia, Menurut Lama Tinggal, Rata-rata Pengeluaran, dan Penerimaan Devisa Tahun 2004-2011

Tahun	Jumlah Wisatawan Mancanegara		Rata-rata Lama Tinggal (Hari)	Rata-rata Pengeluaran/ orang (US $)		Penerimaan Devisa	
	Wisman	Pertumbuhan (%)		Per Kunjungan	Per Hari	Juta US $	Pertumbuhan (%)
2004	5.321.165	19,12	9,47	901,66	95,17	4.797,90	18,85
2005	5.002.101	-6,00	9,05	904,00	99,86	4.521,90	-5,75
2006	4.871.351	-2,61	9,09	913,09	100,48	4.447,98	-1,63
2007	5.505.759	13,02	9,02	970,98	107.70	5.345,98	20,19
2008	6.234.497	13,24	8,58	1.178,54	137.38	7.347,60	37,44
2009	6.323.730	1,43	7,69	995,93	129.57	6.297,99	-14,29
2010	7.002.944	10,74	8,04	1.085,75	135,01	7.603,45	20,73
2011	7.649.731	9,24	7,84	1.118,26	142,69	8.554,39	12,51

Sumber : *Passenger Exit Survey*, BPS dan P2DSJ

Pada tabel 1.1 menunjukan bahwa, jumlah wisatawan mancanegara meningkat tiap tahunnya, meskipun ada sedikit penurunan tapi hal tersebut tidak begitu signifikan. Terlihat pada tabel di atas, bahwa jumlah pertumbuhan kunjungan wisman tertinggi berada pada tahun 2008 yakni naik sebesar 13,24 % dari tahun sebelumnya.

Perkembanga wisatawan nusantara (wisnus) ke berbagai tempat wisata di Indonesia didasari oleh meningkatnya gaya hidup, kemudahan aksesibilitas, rasa ingin tahu terhadap objek wisata, dan bertumbunya pariwisata sebagai *trend*. Pertumbuhan wisnu dapat dilihat pada tabel tahun 2006-2010, dibawah ini:

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara Ke Indonesia Tahun 2006-2011

Tahun	Wisnus (ribuan orang)	Perjalanan (ribuan)	Rata-rata Perjalanan (kali)	Pengeluaran Per Perjalanan (ribu Rp)	Total Pengeluaran (triliun Rp)
2006	114.270	204.553	1,79	431,24	88,21
2007	115.335	222.389	1,93	489,95	108,96
2008	117.213	225.041	1,92	547,33	123,17
2009	119.944	229.731	1,92	600,30	137,91
2010	122.312	234.377	1,92	641,76	150,41
2011*)	89.112	172.917	1,94	662,68	11,59

Sumber: Pusdatin Kemenparekraf & BPS
*) Angka sementara Triwulan I-III

Pada tabel 1.2 menunjukan bahwa jumlah kunjungan wisnus ke berbagai tempat tujuan wisata di Indonesia yang paling tinggi yaitu pada tahun 2010 sebesar 122.312 ribu orang dan perjalanan 234.377, dengan rata-rata pengeluaran per perjalanan sebesar 641.78.

Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu Daerah Tujuan Wisata (DTW) di Indonesia memiliki beragam daya tarik, meiliputi: pegunungan, kawah, gua, pantai, sungai, danau, seni budaya, wisata ilmu pengetahuan dan teknologi, sejarah, museun. Semua itu merupakan daya tarik wisata yang membuat wisnus dan wisman selalu tertatik untuk berkunjung ke Provinsi Jawa Barat serta dapat menambah pendapatan asli daerah. Berikut adalah tabel peningkatan wisman dan wisnus ke Jawa Barat:

Tabel 1.3
Jumlah Kunjungan Wisnus dan Wisman ke Provinsi Jawa Barat
Tahun 2006-2009

Tahun	Wisatawan Nusantara	Wisatawan Mancanegara	Jumlah	Pertumbuhan (%)
2006	17.115.501	245.512	17.361.013	-
2007	17.326.073	229.113	17.555.186	1,11
2008	20.000.000	750.000	27.500.000	57
2009	32.000.000	700.000	32.700.000	19

Sumber: west-java Indonesia.com

Pada tabel 1.3 menunjukan bahwa jumlah wisnus dan wisman yang datang ke Jawa Barat mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal tersebut dapat dilahat pada tahun 2008 jumlah wisatawan meningkat cukup signifikan yaitu sebesar 57% atau 9.944.814 dari tahun sebelumnya. Sementara itu, tahun 2009 peningkatan yang terjadi hanylah sebesar 19% atau sebesar 5.200.000 dari tahun sebelumnya.

Bandung sebagai ibu kota Provinsi Jawa Barat menjadi salah satu kota tujuan pariwisata di Indonesia pada umumnya, serta Jawa Barat pada khususnya.

Di kota ini, bukan hanya kekayaan alam dan beragam FO nya saja yang bisa dinikmati, tetapi masih banyak sajian lainnya yang tak kalah menarik, salah satunya adalah wisata kuliner Bandung. Beragam suguhan kuliner, mulai dari kuliner tradisional hingga *modern*, bisa dengan mudah dijumpai. Hal ini ditunjukan dengan perkembangan dalam bisnis restoran dan café yang cukup pesat. Oleh karena itu, banyak wisman ataupun wisnus yang datang ke kota Bandung, selalu menyempatkan untuk berwisata kuliner. Perkembangan jumlah wisatawan ini dapat dilihat pada tabel 1.4 dibawah ini:

Tabel 1.4
Jumlah Kunjungan Wisnus dan Wisman ke Kota Bandung
Tahun 2008-2009

No	Wisatawan	Tahun		
		2008	2009	2010
1	Mancanegara	175.111	185.076	228.449
2	Nusantara	4.320.634	4.822.532	4.951.439
	Total	**4.495.745**	**5.007.608**	**5.179.888**

Sumber: Bidang Pemasaran Kjsm Wisata

Pada tabel 1.4 menunjukan bahwa, jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bandung setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2009 jumlah wisatawan meningkat sebesar 11,39% atau sebesar 511.863 dari tahun sebelumnya, dan tahun 2010 meningkat sebesar 3,44% atau sebesar 172.280 dari tahun sebelumnya.

Melihat kenyataan itu, diperkirakan jumlah tersebut akan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini perlu ditunjang oleh fasilitas yang memadai, karena para wisatawan sangat membutuhkan kenyamanan dalam melakukan kegiatan wisatanya.

Restoran merupakan salah satu pendorong pariwisata untuk berkembang. Bisnis Restoran memang tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata karena selain

sebagai daya tarik wisata, bisnis ini juga dapat memberikan keuntungan yang sangat besar bagi para pelaku bisnis tersebut.

Kota Bandung merupakan tempat yang banyak menyajikan berbagai macam makanan dan minuman. Kota Bandung juga merupakan salah satu daerah yang sangat berpotensi besar dalam pengembangan industri restoran. Berikut ini adalah data potensi restoran di kota Bandung, menurut Her Suganda (2008:435-447) yang disajikan pada tabel 1.5 di bawah ini:

Tabel 1.5
Klasifikasi Restoran Berdasarkan Jenisnya
di Kota Bandung Tahun 2008

Jenis Restoran	Jumlah Restoran
Rumah Makan Khas Sunda	65
Rumah Masakan Nusantara	29
Rumah Masakan Ayam dan Bebek	31
Rumah Makan Khusus Sate	10
Rumah Makan Khusus Soto	8
Rumah Masakan Ikan Laut	22
Restoran Café dan Rumah Makan Indonesia	13
Restoran China & Internasional	9
Restoran Jepang	15
Restoran Korea	4
Restoran Thailand	6
Restoran Taiwan	1
Restoran Prancis	1
Restoran Jerman	1
Restoran Vietnam	1
Restoran Cepat Saji	9
Tempat-tempat Jajanan	34
Jumlah	**259**

Sumber: Jendela Bandung, Pengalaman Bersama Kompas 2008

Pada tabel 1.5 sedikitnya terdapat 17 jenis restoran di kota Bandung. Untuk dapat mempertahankan citranya, restoran-restoran tersebut berupaya untuk terus meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan serta fasilitas-fasilitasnya. Kualitas pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) sebagi unsur terpenting, dan untuk selebihnya dipengaruhi oleh hal-hal yang bersifat teknis, seperti fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan.

Persaingan antar perusahaan bukan merupakan persaingan antar mesin, gedung, peralatan, bahkan bukan pula persaingan antar modal. Pada hakekatnya persaingan yang terjadi adalah antar personel perusahaan. Perusahaan yang memiliki personel yang baik adalah perusahan yang akan memenangkan persaingan. Manusia tidak lagi dianggap sebagai faktor produksi tetapi lebih dianggap sebagai aset organisasi yang penting. Keefektifan dan keunggulan organisasi tergantung pada kualitas SDM yang dimiliki, sehingga penting bagi suatu perusahaan untuk memperhatikan kualitas SDM.

Kinerja merupakan suatu hal terpenting dan mendasar dalam terlaksananya suatu organisasi. Keberhasilan kinerja pada organisasi didorong oleh beberapa hal yang berpengaruh didalamnya, diantaranya adalah kemampuan kerja, motivasi, dan kepemimpinan pada organisasi tersebut. Kinerja merupakan ukuran jumlah, dan mutu yang diberikan karyawan pada organisasi, sehingga dapat menjadikan organisasi itu baik dan maju.

Dalam penelitian ini, yang dimaksud kinerja adalah kinerja karyawan *food and beverage (F&B) department* pada Bumbu Desa yang berjumlah 73 karyawan, yang terdiri dari bagian dapur dan pramusaji. Kinerja yang bagus dari karyawan akan mendukung kinerja pada Bumbu Desa, Bumbu Desa akan mendapatkan tempat yang istimewa dihati konsumen, mendapatkan banyak konsumen, dan menduduki tingkat yang tinggi diantara perusahaan lain yang sejenis. Karena dalam operasionalnya berkaitan dengan hajat hidup orang banyak dan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap semua pihak yang bersangkutan (*customer*), oleh karena itu, pihak perusahaan harus mampu

melayani konsumen sebaik mungkin sehingga mereka benar-benar merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Harapan itu akan dapat terwujud manakala pihak perusahaan mampu meningkatkan kinerja karyawan yang baik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan perusahaan. Dengan kata lain, apabila karyawan mampu meningkatkan kinerjanya, maka diharapkan mereka akan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan.

Fenomena yang dikemukakan adalah indikasi yang menunjukan masih rendah dan kurang optimalnya kinerja karyawan F&B *department* pada Bumbu Desa, berdasarkan pada hasil suatu penilaian karyawan (*job evaluation*) yang tidak memenuhi standar yang telah diharapkan. Berikut adalah penilaian kinerja karyawan Bumbu Desa:

Tabel 1.6
Penilaian Kinerja Karyawan Bumbu Desa Bandung
Periode Januari-Maret 2012

Klasifikasi	Nilai	Januari		Februari		Maret	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Baik (A)	≥ 8.00	8	10,96	6	8,23	10	13,70
Cukup (B)	7.00 - 7.99	53	72,6	48	65,75	48	65,75
Kurang (C)	6.00 - 6.99	12	16,44	19	26,02	15	20,55
Sangat Kurang (D)	≥ 5.00	-	-	-	-	-	-
Jumlah		**73**	**100**	**73**	**100**	**73**	**100**

Sumber : Arsip Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan Bumbu Desa 2012

Pada tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa, penilaian kinerja karyawan di Bumbu Desa mengalami belum stabil. Indikasi tersebut dapat dilihat pada bulan Januari 2012 jumlah karyawan yang memiliki klasifikasi kurang sebesar 16,44%, mengalami peningkatan sekitar 9,58% pada bulan Februari 2012, kemudian pada bulan Maret 2012 kembali mengalami penurunan sekitar 5,47%.

Penilaian kinerja tersebut, dilihat dari 16 kriteria yang dinilai yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas hasil kerja
2. Kuantitas / volume kerja
3. Tanggung jawab
4. Kepatuhan pada peraturan perusahaan & KMKP
5. Disiplin atas waktu / kehadiran kerja
6. Kejujuran
7. Inisiatif dan kreatifitas
8. *Team work*
9. Ketahanan fisik
10. Semangat kerja
11. Loyalitas
12. Penampilan, kebersihan diri dan pekerjaan
13. Kepribadian
14. Kepekaan terhadap problem & usaha tindak lanjut
15. Kepemimpinan
16. Kemampuan untuk pengambilan keputusan

Salah satu faktor yang dapat dijadikan penilaian kinerja adalah pendidikan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Simanjuntak (1983:26), bahwa:

> Faktor yang besar pengaruhnya terhadap kinerja seseorang adalah pendidikan, pelatihan, keterampilan, disiplin, sikap, etika kerja, motivasi, gizi, kesehatan, tingkat pendidikan, tingkat jaminan sosial, lingkungan, iklim kerja, hubungan industrial, teknologi, manajemen, kesempatan berprestasi, dan kebijakan pemerintah secara keseluruhan.

Untuk itu, penulis menyertakan tingkat pendidikan karyawan Bumbu Desa Bandung, sebagai berikut:

Tabel 1.7
Tingkat Pendidikan Karyawan
Bumbu Desa

Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
SMP	18	24,66
SMA	47	64,38
Diploma	2	2,74
Lain – lain	6	8,22
Jumlah	**73**	**100**

Sumber: Arsip *Human Resource Department* Bumbu Desa 2012

Pada tabel 1.7 menggambarkan bahwa kondisi karyawan dari segi pendidikan mayoritas berpendidikan SMA. Faktor yang dapat mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan salah satunya dapat disebabkan dari latar belakang pendidikan.

Selain menurut Simanjuntak yang telah dikemukakan sebelumnya, Keith Davis dalam Mangkunegara (2009:67), menyatakan bahwa:

> Tercapainya kinerja pegawai akan sangat ditentukan oleh kemampuan yang dimiliki oleh pegawai itusendiri; bagai pegawai yang memiliki kemampuan di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai dengan jabatannya dan memiliki keterampilan dalam melaksanakan tugas sehari-hari, ia akan mampu mencapai tingkat kinerja yang tinggi.

Pada kenyataannya, seringkali karyawan suatu organisasi menunjukan kinerja yang belum optimal. Hal tersebut digambarkan oleh tindakan karyawan yang merugikan organisasi, seperti karyawan mangkir (Alpa) dan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan baru. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikemukakan Mutiara S. Pangabean (2004:142), bahwa: “Selain dengan kepuasan

kerja, ketidakhadiran juga mempunyai hubungan yang negatif dengan prestasi kerja".

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan Manager Bumbu Desa, diperoleh keterangan bahwa masih ada karyawan yang sering tidak masuk kerja tanpa ijin. Berikut ini tabel yang menunjukan jumlah ketidakhadiran karyawan dari tahun 2009-2011.

Tabel 1.8
Tingkat Absensi Karyawan Bumbu Desa
Periode Desember 2011 – Maret 2012

Keterangan	26 Des – 25 Jan		26 Jan – 25 Feb		26 Feb – 25 Mar	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sakit	23	32,39%	38	53,52%	42	59,16%
Izin	21	29,58%	26	36,62%	26	36,62%
Cuti	5	7,04%	7	9,86%	13	18,31%
Mangkir	8	11,27%	15	21,13%	5	7,04%
Total	**57**	**80,28%**	**86**	**121,13%**	**86**	**121,13%**

Sumber: Arsip *Human Resource Department* Bumbu Desa 2012

Dari tabel 1.8 dapat terlihat bahwa kemangkiran karyawan (tingkat alpa) berkisar antara 7,04% - 21,13% pada bulan 26 Desember 2011 – 25 Maret 2012, hal tersebut menunjukan bahwa masih rendahnya tingkat kedisiplinan karyawan. Kebijakan yang diberikan oleh pihak Bumbu Desa dalam hal keterlambatan kerja yaitu apabila seorang karyawan terlambat datang melebihi 10 menit, selama 3 hari berturut-turut maka karyawan tersebut akan mendapat sanksi berupa surat peringatan.

Fenomena sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya, apabila kenyataan itu diabaikan serta dibiarkan terus menerus, maka dapat mengganggu pencapaian tujuan perusahaan dan mungkin mengakibatkan menurunnya kinerja perusahaan. Karena, baik buruknya kinerja perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya. Berangkat dari gejala-gejala yang telah di kemukakan sebelumnya,

pihak manajemen Bumbu Desa telah melakukan upaya untuk memperbaiki kinerja karyawan. Bumbu Desa sendiri telah memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan Kemampuan kerja, memberikan penghargaan atas karyawan yang berprestasi dengan memberikan gelar Best employee untuk meningkatkan motivasi kerja, serta untuk para atasan sendiri pihak manajemen Bumbu desa selalu mengadakan brifing, meeteng, evaluasi kerja untuk memperbaiki peran kepemimpinannya.

Rendahnya kinerja karyawan memberikan peluang untuk melakukan studi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Henry Simamora dalam Mangkunegara (2005:14), mengatakan bahwa:

> Ada tiga kelompok variabel yang secara langsung mempengaruhi prilaku individu atau apa yang dilakukan seseorang pegawai. Ketiga macam variabel yang dimaksud yaitu:
> 1. Variabel Individual; kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi,
> 2. Variabel Psikologis; persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, dan motivasi,
> 3. Variabel organisasi; sumber-sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *job design*.

Berkata dari faktor-faktor yang dikemukakan oleh beberapa ahli di atas, penulis akan mengambil salah satu dari masing-masing variabel, yaitu kemampuan pada variabel individu, motivasi pada variabel psikologikal, dan kepemimpinan pada variabel organisasi. Dimana semua faktor tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **"Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi, dan Peran Kepemimpinan Supervisor terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Department* Bumbu Desa se-Kota Bandung".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan, maka penulis mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* Bumbu Desa se-Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* Bumbu Desa se-Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh peran kepemimpinan supervisor terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* Bumbu Desa se-Kota Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja, motivasi, dan peran kepemimpinan supervisor terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* Bumbu Desa se-Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* Bumbu Desa se-Kota Bandung.

2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* Bumbu Desa se-Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh peran kepemimpinan supervisor terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* Bumbu Desa se-Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh kemampuan kerja, motivasi, dan peran kepemimpinan supervisor terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* Bumbu Desa se-Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini setelah tujuan dari penelitian yang diutarakan di atas dapat dicapai. Penulis mengharapkan adanya manfaat yang kiranya dapat berguna di masa mendatang. Adapun manfaat tersebut ialah :

1. Kegunaan Ilmiah

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan perluasan ilmu serta dapat dijadikan pertimbangan, dan tambahan ilmu sebagai bahan kajian untuk pengembangan selanjutnya. Untuk memberikan sumbangan pemikiran atau memperluas wawasan, sebagai informasi bagi perkembangan ilmu SDM yang khususnya bergerak dalam bidang Pariwisata.

2. Kegunaan Praktis

Bagi industr. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data atau informasi serta sebagai bahan pertimbangan bagi Bumbu Desa, dalam upaya peningkatan kinerja karyawan *food and beverage department.*

Bagi peneliti, Penelitian ini merupakan langkah untuk menambah pengetahuan penulis. Selain itu, penulis dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di bangku kuliah untuk menganalisa fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi. Untuk dapat ditarik suatu kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara objektif, dan ilmiah dalam kehidupan praktis. Terakhir, penelitian ini digunakan untuk memenuhi tugas akhir dalam penyelesaian perkuliahan untuk mendapat gelar Sarjana Pariwisata.

Bagi masyarakat dan peneliti selanjutnya. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi rekomendasi dalam meneliti bidang ilmu SDM. Selain itu, penulis merekomendasikan untuk mengkaji lebih dalam mengenai variabel-variabel lain seperti kompensasi, upak karyawan, imbalan dam lain sebagainya.