

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada dasarnya Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan dari suatu tempat ke tempat yang lain dan dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah “*tour*”. Pariwisata merupakan salah satu *sector* yang menantang dan menjanjikan harapan untuk menarik devisa, termasuk bagi negara-negara yang berkembang seperti Indonesia.

Puncak adalah salah satu daerah kawasan wisata yang terletak di Kabupaten Bogor. Puncak penuh dengan keindahan, mulai dari pesona alam yang sedap dipandang mata. Kawasan Puncak dikenal sebagai tempat yang dingin dan segar dan penuh dengan wilayah pegunungan yang alami, sehingga menjadi salah satu tempat wisata utama di Jawa Barat. Selain suasana yang nyaman, kawasan Puncak juga memiliki objek wisata alam yang menarik untuk dikunjungi diantaranya adalah Gunung Mas, Riung Gunung, Gantole, Masjid Atta’Awun dan Taman Safari Indonesia. Oleh karena itu banyak sekali wisatawan-wisatawan yang datang untuk merasakan keindahan kawasan Puncak yang indah. Selain

banyaknya tempat wisata, kawasan Puncak pun memiliki hotel- hotel yang menawarkan suasana lingkungan yang sangat indah, dan dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan.

Salah satu hotel yang ada di Puncak adalah Prioritas Hotel & Resort. Prioritas Hotel & Resort merupakan salah satu anak hotel dari PT ESTEN GRIYATAMA yang terdiri dari 3 hotel yaitu Prioritas Hotel & Resort, Evergreen Resort & Convergence, dan The Poencer Hotel & Resort. Prioritas Hotel & Resort terletak di Jalan Raya Puncak Km.83 simpang Taman Safari Indonesia, Cisarua, Bogor.

Prioritas Hotel & Resort yang merupakan salah satu hotel bintang 3 yang mengusung tema alam yang sesuai dengan visi hotel yaitu Prioritas Hotel & Resort Sebagai Convention & Family Resort Hotel Yang Ramah Dan Bernuansa Lingkungan Yang Asri. Seluruh sumber daya manusia yang bekerja di Prioritas Hotel & Resort kurang lebih 62 orang pegawai. Berdasarkan wawancara dengan salah satu *supervisor* hotel, yang mengatakan bahwa sumber daya manusia yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap tamu masih kurang, karena jumlah karyawan di 3 departemen yaitu *Front Office*, *F&B Service*, dan *House Keeping* adalah sekitar 32 orang, sehingga kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu belum maksimal, dapat dilihat dari *guest comments* seperti karyawan *Front Office* yaitu masih kurang ramah dan tidak terlihat 3S (senyum, salam, sapa), karyawan *F&B Service* kurangnya kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melayani tamu, dan karyawan *House Keeping* yaitu

masih kurang rapi dalam *make up room* dan kurang bersihnya kamar mandi, sehingga tamu merasa tidak nyaman.

Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia Prioritas Hotel & Resort harus lebih ditingkatkan, agar dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu yang sedang menginap di Prioritas Hotel & Resort. Karena memberikan pelayanan yang baik merupakan tujuan dari semua hotel. Berdasarkan masalah diatas, maka penulis mencoba menyusun skripsi dengan mengambil judul :

**“UPAYA PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA  
DALAM PELAYANAN TERHADAP TAMU DI PRIORITAS HOTEL &  
RESORT KAB. BOGOR”**

**B. Rumusan Masalah**

Untuk menghindari perluasan dalam pembahasan, maka masalah yang dirumuskan adalah:

1. Bagaimana karakteristik karyawan Prioritas Hotel & Resort?
2. Bagaimana kinerja karyawan Prioritas Hotel & Resort?
3. Upaya apa yang dilakukan oleh pihak manajemen Prioritas Hotel & Resort dalam meningkatkan kinerja karyawan?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan bagaimana karakteristik karyawan Front Office, F&B Service dan House Keeping Departemen yang ada di Prioritas Hotel & Resort,
2. Mendeskripsikan kinerja karyawan di 3 Departemen di Prioritas Hotel & Resort,
3. Mendeskripsikan upaya apa saja yang dilakukan oleh pihak manajemen Prioritas Hotel & Resort dalam meningkatkan kinerja karyawan.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Dapat diketahuinya kondisi dan kinerja SDM Prioritas Hotel & Resort,
2. Memberikan motivasi kepada pengelola untuk lebih meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia di Prioritas Hotel & Resort,
3. Memperoleh pengalaman dan meningkatkan serta menambah wawasan penulis dalam ilmu pengetahuan dan pemahaman penulis tentang kinerja sumber daya manusia.

### **E. Definisi Operasional**

#### **1. Pengertian Kinerja**

Mangkunegara (2009:9) berpendapat bahwa “Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan

kepadanya”. Pengertian kinerja menurut Veitzhal Rivai dan Ahmad Basri dalam Mangkunegara adalah :

“ Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau criteria yang telah terlebih dahulu dan telah disepakati bersama ”

## **2. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)**

Peningkatan kualitas SDM adalah salah satu hal yang paling penting dalam memajukan suatu perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan pun ingin memiliki SDM yang berkualitas untuk keberlangsungan perusahaannya tersebut.

Menurut Drs. Malayu S.P Hasibuan (2002:4) sumber daya manusia (SDM) adalah potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan.

## **3. Pengertian Pelayanan**

Menurut William B. Martin (2004:9) pelayanan adalah sesuatu yang kasat mata dan kadang sulit di mengerti, tetapi hal ini masih dapat kita lihat, kita dengar dan kita alami. Kualitas pelayanan pelanggan hanya dapat dimengerti

oleh pelanggan itu sendiri. Hanya mereka yang dapat menentukan dan menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia produk/jasa tersebut. Pelayanan bertujuan untuk memberi kepuasan kepada tamu hotel, kunci untuk memberikan kepuasan adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh tamu tersebut.

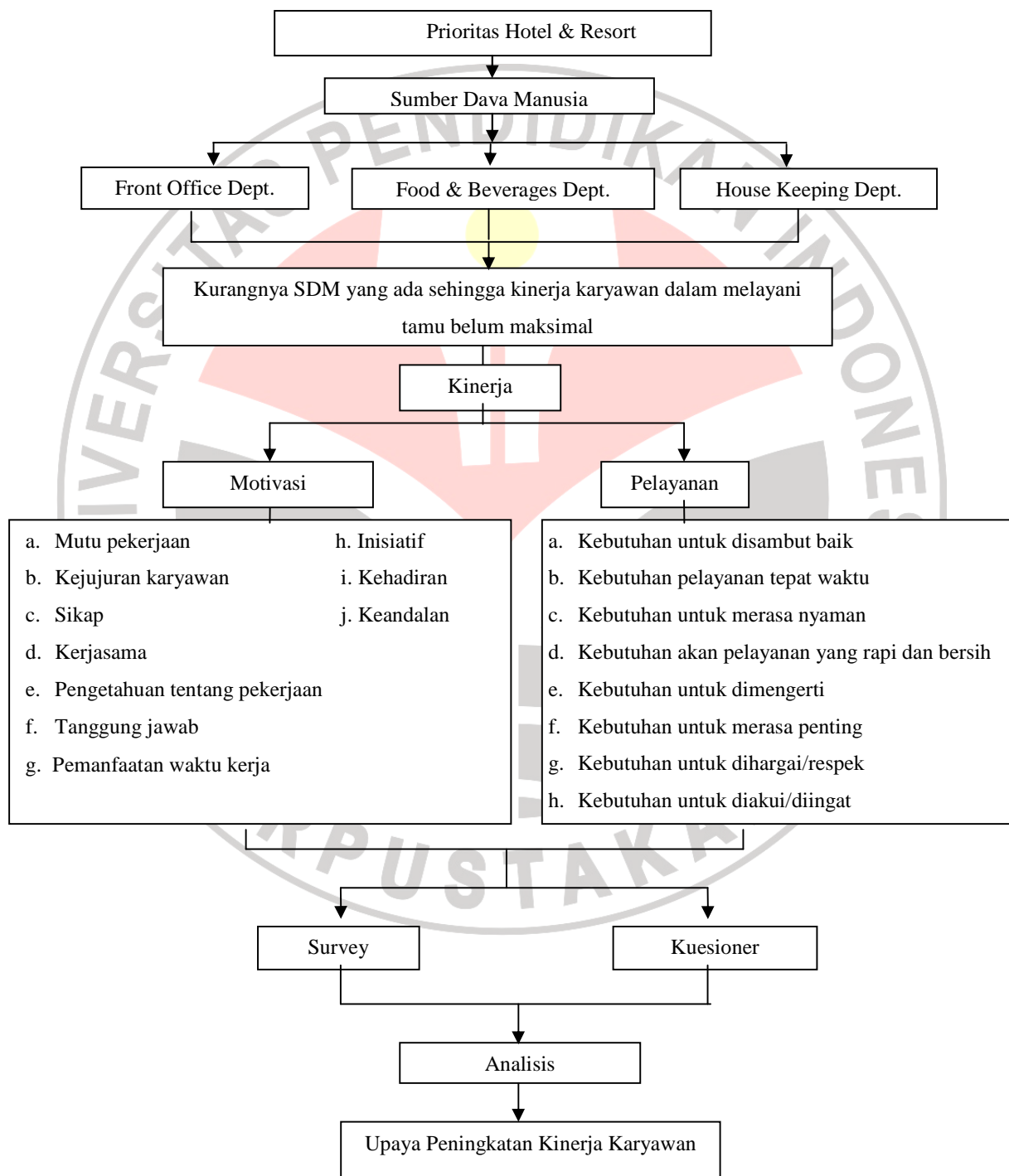
Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya

Adapun beberapa hal yang merupakan kebutuhan dasar manusia pada umumnya terhadap suatu pelayanan, yaitu :

- a. Kebutuhan untuk disambut baik
- b. Kebutuhan pelayanan tepat waktu
- c. Kebutuhan untuk merasa nyaman
- d. Kebutuhan akan pelayanan yang rapi dan bersih
- e. Kebutuhan untuk dimengerti
- f. Kebutuhan untuk merasa penting
- g. Kebutuhan untuk dihargai/respek
- h. Kebutuhan untuk diakui/diingat

## F. Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1  
Kerangka Pemikiran



#### Keterangan Kerangka Pemikiran :

Prioritas Hotel & Resort terletak di kawasan Puncak. Seluruh SDM Prioritas Hotel & Resort sebanyak 62 orang. Dengan jumlah SDM yang berhubungan dengan pelayanan terhadap tamu seperti FO, FB Service dan HK sebanyak 32 orang. SDM dari ketiga departemen tersebut masih sangat minim, sehingga kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu belum maksimal. Oleh karena itu, untuk mengukur kinerja karyawan dapat dilihat dari motivasi/kepribadian diri karyawan itu sendiri dan pelayanan yang diterima/dirasakan oleh tamu. Motivasi karyawan tersebut merupakan aspek kinerja berdasarkan teori Husein Umar dalam Mangkunegara. Kemudian kinerja pun diukur dari pelayanan yang diberikan karyawan terhadap tamu seperti kebutuhan untuk disambut baik, kebutuhan pelayanan tepat waktu, kebutuhan untuk merasa nyaman, kebutuhan akan pelayanan yang rapi dan bersih, kebutuhan untuk dimengerti, kebutuhan untuk merasa penting, kebutuhan untuk dihargai/respek, dan kebutuhan untuk diakui/diingat (William B. Martin). Untuk itu, maka dilakukan survey dan penyebaran kuesioner terhadap karyawan dan tamu. Kemudian hasil penyebaran kuesioner tersebut dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif dan prosentase. Kemudian didapatkan hasil Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan.