

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini bagi negara-negara di dunia termasuk Indonesia, industri pariwisata merupakan sesuatu hal yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk terus diupayakan dan dikembangkan sebagai peluang bisnis yang menjanjikan didalam meningkatkan perolehan devisa negara dari penghasilan non migas. Pariwisata sendiri mempunyai efek terhadap perekonomian suatu negara dimana ada kecenderungan pandangan bahwa pariwisata mampu menjadi salah satu alat untuk memudahkan pembangunan ekonomi, bahkan UN-WTO juga telah menyatakan bahwa pariwisata merupakan salah satu alat utama pengentasan kemiskinan.

Perkembangan pariwisata dapat dilihat dari perkembangan kedatangan wisatawan yang terjadi antar benua di dunia. Benua Asia mempunyai kunjungan wisatawan tertinggi dibandingkan benua lain seperti yang diramalkan oleh *World Tourism Organisation* (WTO) bahwa kunjungan wisata pada tahun 2020 akan meningkat mencapai hingga 1,6 milyar orang, diantaranya 438 juta orang akan berkunjung ke kawasan Asia-Pasifik dan 100 juta orang ke China. Hal tersebut dapat kita lihat pada tabel perkembangan kunjungan wisatawan internasional pada kawasan Asia Pasifik sebagai berikut :

**Tabel 0.1 Kedatangan Wisatawan Internasional Asia Pasifik 2008-2010**

Kawasan	Jumlah Wisatawan Internasional (dalam juta)		
	2008	2009	2010
Asia Timur	100.9	98.0	111.6
ASEAN	61.8	62.1	69.6
Ocena	11.1	10.9	11.6
Asia Selatan	10.3	9.9	11.0
<b>Asia Pasifik</b>	<b>184.1</b>	<b>181</b>	<b>203.8</b>

Sumber : UNWTO Barometer, Februari 2011

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat kita lihat ASEAN khususnya menduduki peringkat ke tiga setelah Asia Timur dengan kenaikan jumlah kunjungan wisatawan yang cukup tinggi dari tahun 2008 sampai tahun 2010 dengan jumlah wisatawan berturut-turut 61,8 juta, 62, 1 juta dan 69,6 juta jiwa.

Salah satu negara yang berada di ASEAN yaitu Indonesia. Potensi sumber daya wisata alam dan wisata budaya yang dimiliki Indonesia merupakan suatu daya tarik yang mampu menarik (*pull factor*) kedatangan wisatawan ke beberapa tempat destinasi wisata. Menurut ASEAN Statistics mencatat bahwa pariwisata Indonesia berdasarkan data terakhir tahun 2009, menduduki urutan ke empat dengan jumlah 6.452.259 wisatawan mancanegara. Posisi ini jelas memberikan pemahaman bahwa pariwisata Indonesia memiliki prospek yang sangat besar jikalau di kembangkan dengan baik.

Provinsi Jawa Barat adalah salah satu daerah tujuan wisata utama di Indonesia. Jawa Barat merupakan provinsi yang besar karena memiliki berbagai nilai lebih dalam sistem perekonomian, politik, kebudayaan dan khususnya pariwisata. Menurut data dari Dinas Pariwisata bahwa Jawa Barat memiliki objek

wisata diantaranya 214 objek wisata alam dan 73 wisata budaya. Banyaknya tujuan wisata yang berada di Jawa Barat telah berhasil meningkatkan Pendapatan Anggaran Daerah (PAD) dan Kota Bandung merupakan penghasil PAD terbesar di Jawa Barat. Menurut data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, saat ini 37% PAD Kota Bandung berasal dari pajak pariwisata. Salah satu industri yang memiliki peran dalam meningkatkan PAD adalah industri jasa perhotelan. Dimana industri jasa perhotelan merupakan sarana penunjang pariwisata yang keberadaannya dianggap sangat penting sebagai tempat singgah sementara bagi wisatawan baik asing maupun domestik.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan wisatawan akan hotel, industri perhotelan pun mengalami perkembangan yang semakin meningkat dimana hotel di Kota Bandung memiliki jumlah cukup banyak diantaranya terdiri dari 192 hotel non bintang dan 84 hotel berbintang. Banyaknya hotel di Kota Bandung mampu memberikan keuntungan bagi pemerintah, pebisnis maupun untuk mensejahterakan masyarakat yang terlibat dalam kegiatan wisata itu sendiri. Selain itu untuk melihat tingginya kebutuhan wisatawan akan hotel dapat dilihat dari jumlah wisatawan yang menginap. Menurut Dinas Pariwisata, jumlah wisatawan yang menginap pada hotel berbintang selalu lebih tinggi dari pada hotel non bintang. Hal ini disebabkan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik pada hotel berbintang sehingga tingkat kepercayaan wisatawan pada hotel berbintang lebih tinggi dari pada hotel non bintang. Adapun jumlah wisatawan yang menginap pada hotel berbintang di Kota Bandung sebagai berikut :

**Tabel 0.2 Jumlah Wisatawan Menginap Berdasarkan Klasifikasi Hotel Berbintang Di Kota Bandung**

<b>Klasifikasi</b>	<b>Wisnus</b>	<b>Wisman</b>
Bintang 5	278.847	33.813
<b>Bintang 4</b>	<b>402.748</b>	<b>46.780</b>
Bintang 3	339.810	34.770
Bintang 2	269.098	15.615
Bintang 1	34.114	2.955

Sumber : Dinas Kebudayaan Pariwisata, 2008

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada klasifikasi hotel berbintang yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan adalah hotel bintang 4 yang mendominasi dibandingkan hotel bintang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa industri perhotelan bintang 4 mengalami perkembangan yang cukup pesat. Adapun daftar hotel bintang empat di Kota Bandung yaitu sebagai berikut :

**Tabel 0.3 Hotel Bintang Empat di Kota Bandung Tahun 2011**

<b>No.</b>	<b>Hotel</b>	<b>No.</b>	<b>Hotel</b>
1	Ardjuna Boutique	12	Grand Setiabudhi
2	Amaroossa	13	Holiday Inn
3	Arion Swiss Bell Hotel	14	Horison Bandung
4	Aston Braga	15	Jayakarta
5	Aston Primera	16	Novotel
6	Aston Tropicana	17	Panghegar
7	Carcadine	18	Papandayan
8	Galery Cimbuleuit	19	Permata Bidakara
9	Golden Flower	20	Savoy Homann
10	Grand Pasundan	21	Sensa
11	Grand Seriti	22	The Majesty

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, 2011

Berdasarkan data pada tabel 1.3 dapat terlihat semakin banyaknya hotel-hotel bintang empat di Kota Bandung yang bermunculan dimana masing-masing hotel berupaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas yang dimiliki agar dapat bertahan di tengah persaingan.

Hotel sekarang ini tidak lagi hanya dipakai sebagai tempat singgah sementara para wisatawan tetapi juga telah menjadi sebuah tempat yang digunakan untuk acara-acara penting seperti pesta pernikahan, seminar, *meeting*, *table manner* atau mungkin juga untuk menikmati makanan dan minuman di *restaurant* yang berada di hotel ataupun sekedar untuk menyaksikan hiburan yang diadakan oleh pihak hotel. Didalam manajemen hotel terdiri dari berbagai macam Departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan bidang pekerjaannya. Keseluruhan Departemen tersebut saling bekerjasama dan saling mendukung untuk mencapai target manajemen yaitu mendapatkan keuntungan.

*Food & Beverage Department* atau dikenal dengan singkatan F&B *Department* merupakan sumber pendapatan bagi hotel selain dari *Rooms Department*. Hal ini terlihat pada rata-rata total pendapatan yang dihasilkan penjualan makanan dan minuman yaitu sebesar 35% dari total pendapatan hotel secara keseluruhan, dengan demikian bagian F&B *Product* yang berada dibawah naungan F&B *Department* merupakan bagian yang memiliki peranan penting di dalam menjaga kualitas makanan dan minuman yang dapat memberikan dampak akan penilaian konsumen (Widia, 2009:3). Oleh sebab itu, F&B *Product* dituntut untuk memberikan pelayanan secara maksimal yang mampu memberikan penilaian yang baik demi kemajuan dan perkembangan hotel tersebut.

Salah satu upaya perusahaan untuk mempertahankan, membenahi dan meningkatkan kualitas perusahaan tidak terkecuali usaha perhotelan yaitu dalam mengelola dan memelihara manajemen sumber daya manusia dengan baik dan

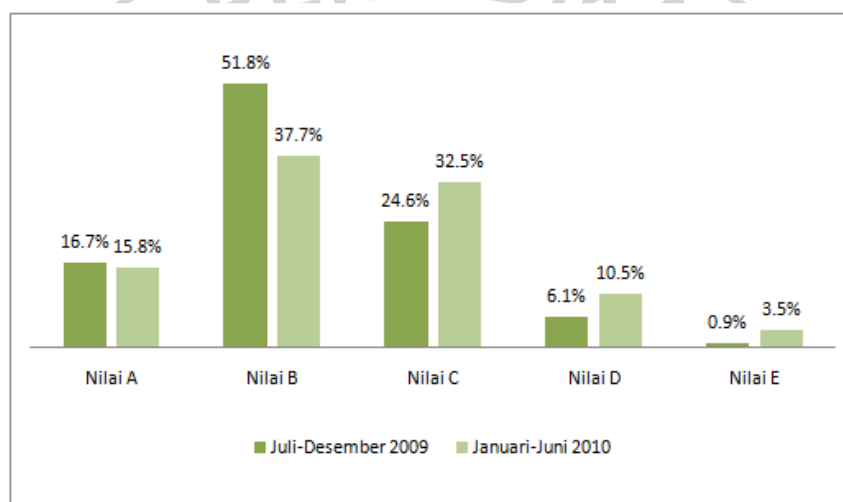
benar. Peranan sumber daya manusia yaitu sebagai penggerak utama seluruh kegiatan atau aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya, baik untuk memperoleh keuntungan maupun untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditentukan maka perusahaan harus memperhatikan seberapa besar karyawannya mampu menunjukkan kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Kinerja karyawan memiliki peranan yang sangat penting agar perusahaan tersebut dapat berkembang serta meraih keberhasilan karena kinerja karyawan mencerminkan kinerja perusahaan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Rivai (2005 : 309) bahwa “Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya”.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan penulis yang salah satunya yaitu pada bagian HRD Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung seperti yang dikemukakan oleh Bapak Cucu Supriyanto, bahwa masih saja terdapat konsumen yang mengeluh setiap minggunya baik dari segi kualitas pelayanan maupun produk yang disajikan sehingga hal tersebut memberi pengaruh terhadap penilaian yang kurang baik terhadap hotel. Dari keluhan konsumen tersebut maka dapat dilihat bagaimana gambaran kinerja karyawan yang dirasakan oleh perusahaan belumlah optimal seperti yang dikemukakan oleh Syamsul Ma'arif dalam Indri Heryani (2011:1) bahwa “Pada kenyataannya seringkali karyawan atau anggota organisasi belum dapat menunjukkan kinerja yang optimal. Hal ini ditunjukkan oleh tindakan-tindakan karyawan yang dapat merugikan organisasi, seperti masih adanya karyawan yang mangkir, tidak dapat menyelesaikan



pekerjaannya tepat waktu, tidak patuh, terus menerus mengeluh, serta masih terdapat kelalaian dalam melaksanakan pekerjaannya”.

Selain itu dari hasil wawancara dan observasi ditemukan adanya persoalan berkaitan dengan penurunan kinerja karyawan yang dapat dilihat dari hasil penilaian kinerja karyawan F&B *Product* pada 5 hotel bintang empat di Kota Bandung yang bersedia memberikan data penilaian kinerja sebagai berikut :



Sumber : Manajemen HR, 2011

Keterangan :

Diperoleh dari 5 Hotel Bintang Empat di Kota Bandung yaitu Arion Swiss Bell Hotel, Horison Bandung, Novotel Bandung, Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung, dan The Amaroossa Hotel.

### **Gambar 0.1 Rata-rata Penilaian Kinerja Karyawan F&B *Product***

Berdasarkan data pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa pada 5 hotel bintang empat di Kota Bandung dengan jumlah 114 karyawan masih ada yang mendapatkan nilai D bahkan nilai E. Jika dibandingkan pada periode Juli-Desember 2009 dengan periode Januari-Juni 2010 terlihat bahwa adanya penurunan kinerja yang dilihat dari bertambahnya karyawan yang mendapatkan nilai D yaitu sebesar 4,4% dan E yaitu sebesar 2,6%.

Terjadinya penurunan kinerja serta kinerja karyawan yang belum optimal seperti pada karyawan F&B *product* 5 hotel bintang empat di Kota Bandung disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan F&B *product* pada 5 hotel bintang empat di Kota Bandung, maka penulis melakukan pra survey dengan cara membagikan kuisioner kepada 30 responden. Adapun hasil tanggapan dari para responden mengenai faktor-faktor yang menyebabkan mereka tidak bekerja secara optimal sebagai berikut :

**Tabel 0.4 Hasil Angket Pra Survey pada Karyawan F&B *Product***

Pilihan	F	%
Kemampuan	7	23,3
Kepemimpinan	4	13,3
Kompensasi	10	33,3
Motivasi	5	16,7
Lingkungan kerja	3	10
Lain-lain	1	3,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Sumber : Angket pra survey, September 2011

Berdasarkan data pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa dari hasil angket pra survey dapat disimpulkan bahwa sebanyak 10 karyawan atau 33,3% memilih kompensasi sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja, 7 karyawan atau 23,3% memilih kemampuan, 5 karyawan atau 16,7% memilih motivasi, 4 karyawan atau 13,3% memilih kepemimpinan, sementara 3 karyawan atau 10% memilih lingkungan kerja serta sebanyak 3,3% memilih faktor lain.

Menanggapi hal tersebut, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan F&B *product* pada 5 hotel bintang empat di Kota Bandung adalah kemampuan kerja, motivasi kerja dan kompensasi. Oleh karena itu dari uraian



masalah diatas maka dalam skripsi ini penulis terdorong untuk mengangkat permasalahan dalam bentuk penelitian dengan meneliti mengenai permasalahan dengan judul **“Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan *Food & Beverage Product* pada 5 Hotel Bintang Empat di Kota Bandung”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan F&B *product* pada 5 hotel bintang empat di Kota Bandung.
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan F&B *product* pada 5 hotel bintang empat di Kota Bandung.
3. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan F&B *product* pada 5 hotel bintang empat di Kota Bandung.
4. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja, motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan F&B *product* pada 5 hotel bintang empat di Kota Bandung.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan F&B *product* pada 5 hotel bintang empat di Kota Bandung.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan F&B *product* pada 5 hotel bintang empat di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan F&B *product* pada 5 hotel bintang empat di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan kerja, motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan F&B *product* pada 5 hotel bintang empat di Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dari skripsi ini adalah :

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama bagi Manajemen Industri Katering sebagai bahan kajian dalam teori kemampuan kerja, motivasi kerja, kompensasi dan kinerja karyawan untuk pengembangan selanjutnya.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengetahui arti dari pentingnya kemampuan kerja, motivasi kerja, kompensasi dan kinerja karyawan sehingga dapat meningkatkan mutu sumber daya manusia sebagai penyedia jasa.