

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki kekayaan alam, keanekaragaman budaya, suku, bahasa, dan agama. Kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting pariwisata di Indonesia. Pantai-pantai di Bali, tempat menyelam di Bunaken, Gunung Rinjani di Lombok, Pulau komodo, Raja Ampat di Papua Barat, dan Gunung Tangkubanperahu di Jawa barat merupakan beberapa contoh tujuan wisata di Indonesia. Oleh karena itu pemerintah terus mengembangkan dan memberikan perhatian terhadap industri pariwisata, sehingga kegiatan pariwisata memiliki peranan penting dalam menunjang pembangunan nasional saat ini, sektor pariwisata merupakan salah satu sektor terbesar dalam mendatangkan devisa bagi Negara.

Kota Bandung merupakan salah satu kota tujuan utama pariwisata, Bandung memiliki daya tarik luar biasa di bidang kuliner dan *fashion*. Setiap akhir pekannya selalu dikunjungi wisatawan domestik maupun mancanegara. Tidak hanya kegiatan berwisata saja, setelah mereka melakukan wisata jelas mereka membutuhkan penginapan dengan fasilitas yang baik dan pelayanan yang memuaskan yaitu Hotel. Hotel merupakan tujuan wisatawan yang menginap menjadi lahan yang prospektif bagi para pengusaha untuk mengembangkan usahanya, hotel mempunyai peranan penting sebagai penyedia dan pendukung utama akomodasi. Potensi dibidang perhotelan setiap tahunnya mengalami

peningkatan jumlah wisatawan yang menginap baik dari wisatawan nusantara maupun mancanegara, seperti pada tabel berikut :

1.1 Tabel

Wisatawan yang Menginap

Potensi	2008	2009	2010	2011	Keterangan
Hotel	245	262	272	306	Bintang Non Bintang
Jumlah Kamar	9.986	11.184	12.039	14.724	
Occupancy	2.638.555	3.096.869	3.205.269	4.076.072	Wisnus Wisman

Sumber : Dinas Budaya dan Pariwisata Kota Bandung, Juni 2012

Berdasarkan tabel pertahun di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2008 terdapat (245 hotel, 9.986 jumlah kamar dan 2.638.555 wisatawan yang menginap), pada tahun 2009 terjadi peningkatan sebesar 17,3 % yaitu 262 hotel, 11.184 jumlah kamar dan 3.096.869 wisatawan yang menginap, dan pada tahun 2010 peningkatan yang terjadi sebesar 3,5% yaitu 272 hotel, 12.039 jumlah kamar dan 3.205.269 wisatawan yang menginap. Dan pada tahun 2011 terjadi peningkatan yang sangat pesat mencapai 27,17 % yaitu 306 hotel, 14.724 jumlah kamar dan 4.076.072 wisatawan yang menginap.

Terdapat berbagai klasifikasi Hotel di Bandung dari Hotel Bintang 5, 4, 3, 2, 1 bahkan kelas melati. Hotel dengan kelas bintang tiga selalu menjadi alternatif para wisatawan nusantara maupun mancanegara memiliki tempat yang nyaman serta harga yang terjangkau, di bawah ini adalah daftar hotel bintang tiga di Bandung.

Tabel 1.2
Daftar Hotel Bintang Tiga di Bandung

1	Bali World Hotel	11	Grand Serela	21	Hotel Istana
2	Botique	12	Internasional Imperium	22	Hotel Karang setra
3	The cipaku Indah	13	New Naripan	23	Kumaha Jaya
4	Bumi Sangkuriang	14	Nalendra	24	Le aries
5	Dago paradise	15	Pandawa Wisata	25	Hotel Padma
6	Geulis Botique Hotel	16	Planet	26	Hotel Mutiara
7	Pandawa	17	Hotel Sukajadi	27	Hotel Lingga
8	Santika	18	Hotel Topas Galeri	28	Trio
9	Wiston	19	Isola Resort	29	Ibis Hotel
10	Grand Hotel Lembang	20	Hotel lembang asri		

Sumber : Dinas Budaya dan Pariwisata Kota Bandung, Juni 2012

Hotel Mutiara sebagai salah satu hotel dengan kelas bintang tiga di Bandung yang menjadi tempat tujuan menginap yang memiliki 118 kamar. Hotel Mutiara Bandung berlokasi di pusat kota, berjarak 200 meter dari stasiun kereta api Bandung dan 3 km dari lapangan terbang Husein Sastranegara Bandung berlokasi di Jl Kebon Kawung No.60. Hotel Mutiara mendapatkan penghargaan dengan nilai A dari PHRI mengenai *higiene and sanitation*.

Departement *Food and Bevarage* (F&B) merupakan bagian yang mempunyai peranan penting didalam hotel yang dituntut untuk selalu menciptakan inovasi dalam produk serta memberikan pelayanan yang maksimal untuk konsumen, tingkat persaingan pasar yang semakin ketat menuntut setiap perusahaan termasuk Hotel Mutiara harus mampu melakukan perubahan strategi untuk perbaikan dalam perusahaan, perbaikan strategi ini bisa berupa penyempurnaan sistem manajemen, strategi pemasaran dan penjualan, ataupun peningkatan pembinaan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, hal ini harus

dilakukan secara konsisten oleh perusahaan sehingga perusahaan dapat mengantisipasi kondisi pasar yang semakin dinamis.

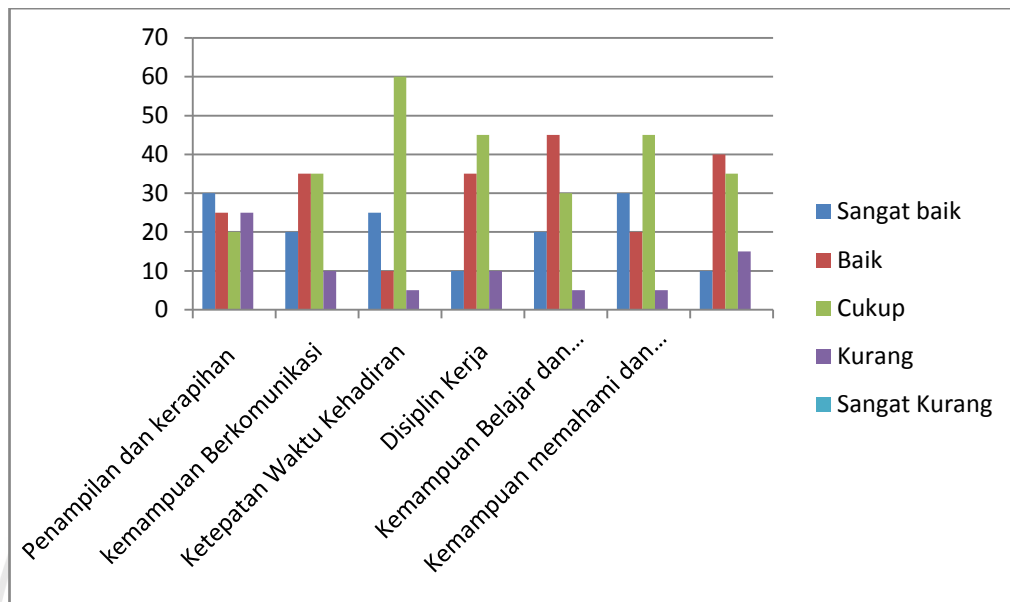
Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, peran sumber daya manusia merupakan aset operasional perusahaan. Kinerja karyawan merupakan salah satu hal terpenting bagi perusahaan, kinerja seringkali dijadikan indikator bagi berhasil tidaknya perusahaan memberikan layanan kepada konsumen, bagi perusahaan kinerja adalah seberapa baik karyawan memberikan kontribusinya bagi perusahaan.

Tabel 1.3
Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian Kinerja	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang (%)	Sangat Kurang (%)
Penampilan dan Kerapihan	30	25	20	25	0.00
Kemampuan Berkomunikasi	20	35	35	10	0.00
Ketepatan Waktu Kehadiran	25	10	60	5	0.00
Disiplin Kerja	10	35	45	10	0.00
Kemampuan Belajar dan Bekerja	20	45	30	5	0.00
Kemampuan memahami dan melaksanakan instruksi	30	20	45	5	0.00
Tanggung jawab dalam pekerjaan	10	35	30	5	0.00
Jumlah Rata-Rata	20.71	29.28	37.85	10	0

Sumber : HRD Hotel Mutiara Bandung, Maret 201

Dari tabel diatas dapat dibuat grafik sebagai berikut :



Sumber : HRD Hotel Mutiara Bandung, Maret 2012

Gambar 1.1

Grafik Penilaian Kinerja karyawan F&B Departement Hotel Mutiara Bandung

Berdasarkan grafik diatas jika ditinjau sudut baik buruk/kurangnya maka dapat disimpulkan :

1. Penampilan dan Kerapihan yang bernilai baik : $30+25+(20:2) = 65\%$,
dan sisanya yang bernilai kurang terdapat 35%
2. Kemampuan Berkomunikasi yang bernilai baik : $20+35+(35:2) = 72,5\%$,
dan sisanya yang bernilai kurang terdapat 27,5%
3. Ketepatan Waktu Kehadiran yang bernilai baik : $25+10+(60:2) = 65\%$,
dan sisanya yang bernilai kurang terdapat 35%

4. Disiplin kerja yang bernilai baik : $10+35+(45:2) = 67,5\%$, dan sisanya yang bernilai kurang terdapat 22,5%
5. Kemampuan Belajar dan Bekerja yang bernilai baik : $20+45+(35:2) = 80\%$, dan sisanya yang bernilai kurang terdapat 20%
6. Kemampuan memahami dan melaksanakan instruksi yang bernilai baik : $30+20+(45:2) = 72,5\%$, dan sisanya yang bernilai kurang terdapat 27,5%
7. Tanggung jawab dalam pekerjaan yang bernilai baik : $10+35+(50:2) = 70\%$, dan sisanya yang bernilai kurang terdapat 30%

Dari hasil wawancara pada prapenelitian dengan pihak manajemen pada tanggal 20 maret 2012 didapatkan bahwa penilaian kinerja karyawan di Hotel Mutiara dilakukan satu kali dalam satu tahun. Setiap tahunnya penilaian kinerja karyawan berubah-ubah. Permasalahan disiplin kerja karyawan, absensi ataupun adanya perselisihan antar karyawan sehingga menyebabkan terhambatnya beberapa pekerjaan dikarenakan terganggunya proses kerjasama di antara karyawan.

Hotel Mutiara sebagai hotel bintang tiga yang mempunyai daya saing tinggi tidak hanya memerlukan karyawan yang berkemampuan rata-rata saja tetapi perlu mengevaluasi penilaian kerjanya agar semua karyawan dapat memiliki kompetensi yang baik untuk memenangkan pasar. Akan tetapi karyawan Hotel Mutiara memiliki permasalahan kinerja karyawan, salah satu faktor kedisiplinan karyawan, pelayanan karyawan merupakan cerminan tidak disiplinnya karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan. Ketidaksiplinan karyawan pada akhirnya akan mempengaruhi seberapa baik kinerja karyawan itu sendiri yang juga akan

berdampak pada kinerja dan produktifitas organisasi. Kompetensi Achievement and Action merupakan salah satu faktor terjadinya penurunan kinerja di Hotel Mutiara Bandung, karyawan sering kali tidak melakukan pengecekan pada kerjanya sehingga beberapa pekerjaan terlewat, kurangnya inovasi pada pengolahan makanan, standar resep yang di buat *chef* tidak diperhatikan, tidak menggunakan seragam pada saat di dalam area *kitchen*, kurangnya komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan, Sehingga dari beberapa kejadian tersebut akan berdampak pula pada Kompetensi *helping and Human Service* dimana pemahaman terhadap konsumen juga kurang diperhatikan beberapa contoh yang terjadi yaitu ketidaktepatan atau ketidaksesuaian pesanan konsumen, waktu pemesanan tidak sesuai dengan standar kerja hotel, dan lainnya. Hal tersebut berdasarkan hasil prapenelitian Maret, 2012.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan secara kualitas maupun kuantitas yang dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah perilaku karyawan seperti motivasi kerja, hasil kerja karyawan yang seharusnya mendapatkan pengakuan dari atasan atau penghargaan, pemahaman terhadap ketepatan dan kesesuaian standar kerja.

Kondisi tersebut di atas menurut asumsi penulis dipengaruhi oleh Kompetensi *Achivement and Action* dan Kompetensi *Helping and Human service*, Spencer & spencer (1993 :3) menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengidikasikan cara berperilaku atau berfikir, menyamankan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama. Setidaknya ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja yakni kompetensi

achievement and action dan kompetensi *helping and human service*. Seperti yang telah dikemukakan Payaman J. simanjuntak (2005: 10), kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu kompetensi individu yang bersangkutan, dukungan organisasi dan dukungan manajemen.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi dengan mengambil judul : **“Pengaruh Kompetensi *Achievement and Action* dan Kompetensi *Helping and Human Service* Terhadap Kinerja Karyawan F&b Departement di Hotel Mutiara Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh Kompetensi *Achievement and Action* terhadap kinerja karyawan F&B *Departement* di Hotel Mutiara Bandung ?
2. Seberapa besar pengaruh Kompetensi *Helping and human service* terhadap kinerja F&B *Departement* di Hotel Mutiara Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh kompetensi *achievement and action* dan kompetensi *helping and human service* terhadap kinerja karyawan F&B *Departement* di Hotel Mutiara Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari uraian yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara empiris mengenai hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi *achievement and action* terhadap kinerja karyawan F&B *Departement* di Hotel Mutiara Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi *helping and human service* terhadap kinerja karyawan F&B *Departement* di Hotel Mutiara Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi *achievement and action* dan kompetensi *helping and human service* secara bersamaan terhadap kinerja karyawan F&B *Departement* di Hotel Mutiara Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

- a. Bagi pihak instansi
Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan mengenai kompetensi *Achievement and Action* dan Kompetensi *Helping and Human Service* F&B *Departement* Hotel Mutiara Bandung untuk mencapai kinerja yang unggul.

b. Bagi pihak akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan pengaruh kompetensi terhadap kinerja.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.