

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sektor industri pariwisata Indonesia adalah pilar yang sangat penting dalam hal menyumbangkan devisa atau pendapat untuk negara. Adanya suatu peningkatan di sektor pariwisata tentu akan mendorong tingkat kunjungan wisatawan itu sendiri. Dalam tahun 2019 saja jumlah wisatawan yang datang ke Indonesia berjumlah 16,11 juta kunjungan. Angka tersebut mengalami kenaikan sebesar 1,88% dari tahun sebelumnya. Hal tersebut dikarenakan adanya destinasi pariwisata yang baru dibuka di Indonesia. ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id), 2020)

Pariwisata merupakan jenis kegiatan wisata yang dilakukan seseorang dari tempat tinggalnya semula ke daerah tujuan untuk sementara waktu dengan tujuan untuk memuaskan rasa ingin tahu, mengisi waktu luang, berlibur, dan bukan untuk mencari pemukiman atau bekerja (Koen Meyers, 2009). Sementara Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) disebutkan bahwa pariwisata ialah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi; turisme; pelancongan.

Sektor pariwisata di Indonesia sangat erat kaitannya dengan industri perhotelan. Peningkatan jumlah wisatawan yang datang juga sangat berpengaruh terhadap perkembangan hotel itu, hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan akomodasi, catering, dan layanan lainnya, serta menyediakan fasilitas dan layanan bagi tamu yang menginap (Widanputra 2009: 16). Hotel merupakan industri yang sangat mengutamakan kenyamanan dan juga

kepuasan dalam hal pelayanan. Untuk menunjang pelayanan yang baik dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai komponen utamanya. MSDM fungsinya Menurut pendapat (Marwansyah 2010: 3) “Manajemen sumber daya manusia adalah penggunaan sumber daya manusia melalui fungsi perencanaan sumber daya manusia, termasuk rekrutmen dan seleksi, perencanaan dan pengembangan karir, gaji dan tunjangan, keselamatan dan kesehatan, dan hubungan kerja”. Dari penjelasan teori di atas, untuk mencapai suatu tujuan maka peran manajemen sumber daya manusia sangat penting dengan memperhatikan kinerja karyawan agar sesuai dengan tujuan dari perusahaan.

Adanya manajemen sumber daya manusia yang baik, maka akan meningkatkan serta memaksimalkan kinerja setiap karyawan di hotel. Menurut Mangkunegara (2009:67) “Kinerja adalah hasil dari kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang telah dibebankan”. Selain itu, menurut pemahaman Moehariono (2012:95) “Kinerja adalah suatu gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan rencana kegiatan atau suatu kebijakan untuk mencapai tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi serta strategi suatu perusahaan”. Maka dari kinerja karyawan tersebut untuk mencapai suatu tujuan perusahaan diadakan penilaian terhadap kinerja tersebut. Penilaian tersebut merupakan salah satu dari aktivitas yang dilakukan oleh manajemen sumber daya manusia. “Penilaian kinerja karyawan merupakan suatu sistem dari manajemen yang dijadikan cara untuk memberikan evaluasi terhadap kualitas kerja individu dalam suatu organisasi” (Grote 2003: 1A). Adapun indikator yang menjadi ukuran kinerja menurut Mathis dan Jackson (2012) adalah sebagai berikut

:

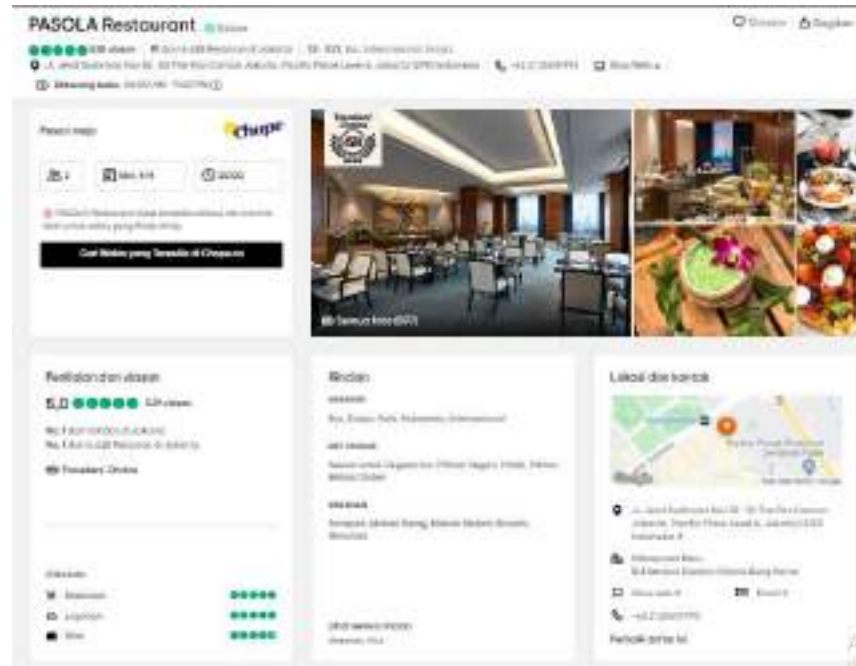
- **Kuantitas**  
Merupakan jumlah nyata yang dihasilkan, seperti jumlah siklus aktivitas yang mampu di selesaikan karyawan, dan jumlah aktivitas yang dihasilkan.
- **Kualitas**  
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan serta kemampuan karyawan tersebut. Seperti *skill* dan juga *product knowledge* karena berpengaruh terhadap kepuasan tamu.
- **Ketepatan Waktu**  
Ketepatan waktu diukur dari suatu aktivitas yang mampu diselesaikan oleh karyawan di awal waktu sampai menjadi hasil akhir.
- **Kehadiran**  
Kehadiran karyawan di perusahaan baik dalam masuk kerja, pulang kerja, izin, maupun tanpa keterangan mampu mempengaruhi kinerja dari karyawan itu sendiri.
- **Kemampuan bekerja sama**  
Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang karyawan untuk bekerja sama dengan yang lain dalam menyelesaikan tugas dan juga pekerjaan yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga mencapai hasil yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan secara khusus.

The Ritz – Carlton Pacific Place Jakarta merupakan salah satu *luxury* hotel dibawah properti milik Marriott International yang berlokasi di Sudirman Central Business District (SCBD). Peneliti selain melakukan observasi di hotel ini, penulis

juga melakukan *On the Job Training* (OJT) jadi memberikan kemudahan dalam hal pengumpulan data. Ritz – Carlton Hotel Company mempunyai misi atau yang lebih dikenal dengan *service values*, penelitian yang dilakukan sejalan dengan *service values* dari Hotel Ritz – Carlton yaitu “*I am always responsive to the expressed and unexpressed wishes and needs of our guest. Empowered to create unique, memorable and personal experience for our guest.*” Dengan adanya misi tersebut setiap karyawan dari Ritz – Carlton diharuskan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua tamu yang datang.

Pasola merupakan restoran yang ada di Hotel Ritz – Carlton Pacific Place Jakarta, dengan konsep personal service serta menyajikan makanan dari *a la carte* hingga *buffet*. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan di restoran ini sangat bagus, hal ini bisa di lihat dari data penilaian tamu secara online di Tripadvisor, Pasola *Restaurant* menduduki peringkat 1 untuk kategori *Restaurant & Bar* di Jakarta.

## GAMBAR 1 PENILAIAN TAMU



Sumber : website TripAdvisor,2021

Berdasarkan hasil gambar diatas dapat dilihat rata – rata nilai yang diberikan oleh tamu yaitu 5,0 atau bisa dikatakan sudah sempurna, rata rata nilai dilihat dari berbagai aspek yaitu makanan, pelayanan (*service*), serta *value*. Dari sisi makanan yang dihidangkan mendapatkan nilai sempurna yaitu 5,0 banyak dari tamu sangat suka dengan berbagai macam makanan yang disajikan. Untuk *service* mendapat nilai sempurna sama seperti dengan makanan, tamu merasa dilayani dengan ramah dengan konsep *personal service* yang diberikan. Sementara untuk *value* mendapat nilai 4,5 karena dari sisi harga cenderung sedikit mahal tetapi sudah sangat sesuai dengan *service* serta hidangan yang disajikan.

Dari gambar 1 terlihat banyak tamu yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji Pasola *Restaurant*, tetapi dari hasil wawancara yang

dilakukan dengan pihak *Human Resources Department* khususnya bagian *learning executive* terdapat beberapa perbedaan. Melalui wawancara ini diperoleh hasil bahwa pihak *learning executive* melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan sebanyak 1 (satu) kali dalam setahun dengan tujuan agar karyawan tetap sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan. Dalam melakukan evaluasi ini pihak *learning executive* memiliki indikator penilaian yaitu HACCP (*Hazard Anaysis Critical Control Point*), sistem macros, program loyalti, wine knowledge, *service performance*, dan absensi (jam kerja). Uraian hasil evaluasi untuk karyawan Pasola Restoran bisa dilihat pada tabel dibawah ini

**TABEL 1**  
**HASIL EVALUASI KARYAWAN PASOLA RESTAURANT JAKARTA**

| No | Nama Karyawan     | Nilai | Indikator Evaluasi |        |        |      |         |         | %   |
|----|-------------------|-------|--------------------|--------|--------|------|---------|---------|-----|
|    |                   |       | HACCP              | Micros | Bonvoy | Wine | Service | Absensi |     |
| 1  | <i>Karyawan A</i> | 11    | V                  |        | V      |      | V       |         | 52  |
| 2  | <i>Karyawan B</i> | 21    | V                  | V      | V      | V    | V       | V       | 100 |
| 3  | <i>Karyawan C</i> | 10    |                    | V      |        |      | V       | V       | 47  |
| 4  | <i>Karyawan D</i> | 21    | V                  | V      | V      | V    | V       | V       | 100 |
| 5  | <i>Karyawan E</i> | 21    | V                  | V      | V      | V    | V       | V       | 100 |
| 6  | <i>Karyawan F</i> | 15    | V                  |        | V      | V    |         | V       | 71  |
| 7  | <i>Karyawan G</i> | 21    | V                  | V      | V      | V    | V       | V       | 100 |
| 8  | <i>Karyawan H</i> | 21    | V                  | V      | V      | V    | V       | V       | 100 |
| 9  | <i>Karyawan I</i> | 21    | V                  | V      | V      | V    | V       | V       | 100 |
| 10 | <i>Karyawan J</i> | 12    |                    | V      |        | V    |         | V       | 57  |
| 11 | <i>Karyawan K</i> | 21    | V                  | V      | V      | V    | V       | V       | 100 |

|    |                   |           |            |            |            |            |            |            |            |
|----|-------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 12 | <i>Karyawan L</i> | <b>8</b>  |            |            |            |            | V          | V          | <b>38</b>  |
| 13 | <i>Karyawan M</i> | <b>15</b> | V          | V          | V          | V          |            |            | <b>71</b>  |
| 14 | <i>Karyawan N</i> | <b>15</b> | V          | V          | V          |            |            | V          | <b>71</b>  |
| 15 | <i>Karyawan O</i> | <b>18</b> | V          | V          |            | V          | V          | V          | <b>86</b>  |
| 16 | <i>Karyawan P</i> | <b>21</b> | V          | V          | V          | V          | V          | V          | <b>100</b> |
| 17 | <i>Karyawan Q</i> | <b>21</b> | V          | V          | V          | V          | V          | V          | <b>100</b> |
| 18 | <i>Karyawan R</i> | <b>21</b> | V          | V          | V          | V          | V          | V          | <b>100</b> |
| 19 | <i>Karyawan S</i> | <b>18</b> | V          | V          | V          | V          | V          |            | <b>86</b>  |
|    |                   |           | <b>84%</b> | <b>84%</b> | <b>78%</b> | <b>78%</b> | <b>78%</b> | <b>84%</b> |            |

Sumber : *Human Resources Department Hotel Ritz Carlton Pacific Place, 2021*

Dari data diatas merupakan hasil evaluasi dari karyawan Pasola *Restaurant* Jakarta dapat dilihat bahwa semua departemen di Hotel Ritz Carlton Pacific Place. Dapat disimpulkan bahwa sekitar 47% karyawan Pasola belum mencapai target yang telah di tetapkan. Sementara poin di *Marriot Bonvoy, Wine knowledge, Service performance* masih kurang maksimal dan belum dikuasai sepenuhnya oleh karyawan.

Berdasarkan pada fenomena dan teori yang sudah dijelaskan, yang ditujukan untuk mengidentifikasi kinerja pramusaji. Maka judul yang tepat untuk melakukan penelitian ini adalah “***KINERJA PRAMUSAJI (STUDI KASUS PASOLA RESTAURANT, HOTEL RITZ – CARLTON PACIFIC PLACE JAKARTA)***”.

## **B. Fokus Penelitian**

Dari teori dan data yang sudah diterkait , tersusun fokus penelitian terdapat data yang ingin dibahas terkait fenomena kinerja pramusaji di Pasola *Restaurant* Jakarta, Sehingga fokus penelitian yaitu :

1. Kualitas & kuantitas pramusaji di Pasola *Restaurant* Jakarta.
2. Ketepatan waktu karyawan pramusaji dalam hal menyelesaikan suatu pekerjaan di Pasola *Restaurant* Jakarta.
3. Jam kerja pramusaji di Pasola *Restaurant* Jakarta.
4. Kemampuan bekerjasama pramusaji di Pasola *Restaurant* Jakarta.

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan secara khusus untuk mengungkap informasi yang memiliki kaitan dengan :

1. Identifikasi kualitas & kuantitas pramusaji di Pasola *Restaurant* Jakarta.
2. Analisis ketepatan waktu *service* pramusaji di Pasola *Restaurant* Jakarta.
3. Analisis jam kerja pramusaji di Pasola *Restaurant* Jakarta.
4. Menggambarkan kemampuan bekerjasama karyawan di Pasola *Restaurant* Jakarta.



**D. Manfaat Penelitian**

1. Mengetahui kualitas & kuantitas ramusaji di Pasola *Restaurant* Jakarta.
2. Mengetahui ketepatan waktu *service* pramusaji dalam menyelesaikan suatu pekerjaan di Pasola *Restaurant* Jakarta.
3. Mengetahui jam kerja pramusaji di Pasola *Restaurant* Jakarta.
4. Mengetahui kemampuan bekerjasama pramusaji di Pasola *Restaurant* Jakarta.