

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata seringkali dianggap sebagai salah satu industri besar yang terus berinovasi dan konsisten dari tahun ke tahun (Utama, 2014). Diprediksikan bahwa pada tahun 2020 akan timbul peningkatan jumlah kunjungan wisatawan di dunia sebesar 200% pada saat ini. Perkembangan aktivitas pariwisata modern didukung dengan adanya globalisasi yang mengakibatkan adanya afilitasi antarbidang, bangsa, dan setiap individu yang ada di dunia. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi, memberikan dukungan terhadap dinamika globalisasi yang berlangsung di dunia, termasuk perkembangan terhadap dunia pariwisata, rekreasi, dan hiburan.

Middleton (2017) memaparkan jika terdapat 3 komponen utama di dalam industri pariwisata diantara lain seperti fasilitas, atraksi wisata dan aksesibilitas yang menjadikan terbentuknya objek wisata. Adapun unsur-unsur yang terpenting di antaranya seperti Atraksi, Akses dan Amenitas. Atraksi dianggap sebagai salah satu unsur fundamental yang menjadi sebuah daya tarik suatu objek wisata, seperti pemandangan, atau budaya. Amenitas bisa diartikan juga sebagai fasilitas yang mencakup unsur dari penunjang pariwisata seperti contohnya hotel, *cafe*, *bar*, restoran, toko cindramata dan yang lainnya.

Dan untuk akses melingkupi fasilitas infrastruktur, transportasi, dan penunjang pariwisata lainnya termasuk juga informasi yang menunjang lokasi pariwisata tersebut. Pengertian interpretasi pariwisata secara holistik dapat diidentifikasi dalam segi potensi serta perlakuan pariwisata di dalam aktivitas perjalanannya. Perjalanan menjadi sebuah *lifestyle* atau hasrat kebutuhan yang dilakukan oleh manusia. Pada awalnya perjalanan bermaksud untuk melakukan kebutuhan hidup ataupun kerja untuk memenuhi dalam berkehidupan. Para pedagang yang berdagang dengan melangsungkan kegiatan perjalanan atau perpindahan dari satu tempat ke tempat lain dan memperluas wilayah pasarnya untuk berdagang sehingga harus melakukan perjalanan yang jauh bahkan antar benua (Pitanatri, 2016). Aktivitas ekspansi ini banyak hal yang dilakukan oleh para pedagang, yaitu transportasi, tempat tinggal, makan dan komunikasi serta tempat berdagang. Saat populasi semakin banyak, maka persaingan perdagangan semakin ketat, sehingga perluasan wilayah dagang dilakukan ke tempat yang lebih potensial, hal tersebut sangat berkaitan dengan persaingan dalam bisnis pariwisata.

Dalam aspek wisata pasti dibutuhkan akomodasi, terlebih bagi mereka yang ingin menetap sementara waktu di tempat yang dituju. Akomodasi ialah sesuatu yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan individu maupun kelompok, seperti contohnya wisatawan yang sedang berkunjung ke suatu tempat, dan diantara lain akomodasi yang diperlukan ialah tempat untuk menginap, kebutuhan pangan, dan akomodasi yang lainnya. Jika kita berbicara tentang akomodasi pasti kita akan berpikir tentang hotel, yang mendefinisikan badan usaha yang beroperasi di bidang jasa seperti

penginapan, resto dan lain sebagainya. Sudarso (2016) mengatakan Hotel mempunyai peran penting bagi negara, baik terhadap pariwisata, industri, dan pembangunan.

Kegunaan utama dari hotel adalah sebagai sarana akomodasi bagi para pelancong sebagai tempat singgah atau tinggal sementara waktu dengan melakukan pengadaan fasilitas serta kebutuhan tamu seperti tempat tidur, kamar mandi, makanan dan yang lainnya. Tetapi seiring berkembangnya zaman, fungsi hotel bukan saja sebagai tempat menginap saja, kegunaannya juga diantara lain sebagai tempat meeting, seminar, pernikahan, lokakarya, musyawarah nasional dan tentunya dengan sarana dan prasarana yang lengkap lainnya.

Industri perhotelan merupakan industri yang sangat berpengaruh di dunia, hampir semua individu membutuhkan industri ini. Selain itu perhotelan juga mempunyai pilar-pilar penting dalam keberlangsungan industri ini, antara lain ialah karyawan di industri hotel itu sendiri. Karena karyawan atau human capital merupakan nilai tambah untuk perusahaan yang peran dan fungsinya bertujuan untuk membantu produktivitas perusahaan, dengan catatan karyawan produktif untuk memaksimalkan kinerjanya yang merupakan aspek penunjang.

Untuk memberikan etos kerja yang baik, dibutuhkan karyawan yang kompeten, dan untuk merealisasikan hal tersebut dapat dengan cara menyeleksi dan merekrut sumber daya manusia yang mahir dan kompeten. Pengelolaan SDM harus di perhatikan untuk mencapai visi, misi, tujuan dan target atau pencapaian dari perusahaan. *Manajemen human resources* ialah

ilmu yang menjelaskan segala hal-hal yang bersangkutan dengan karyawan, dari cara memberdayakan karyawan, membuat jadwal pekerjaan dan dimana karyawan ditempatkan, mengelompokkan pekerja sesuai departemen dan keahliannya dan memaksimalkan kemampuan karyawan, menghitung dan memberikan gaji yang sebanding dengan seluruh pekerjaan dan tanggung jawab yang telah dipercayakan. Susan (2019) menyatakan bahwa SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan individu yang memiliki tingkat produktivitas yang memiliki peran sebagai penggerak suatu organisasi yang memiliki peran pada sebuah organisasi atau perusahaan, sehingga diperlukan pelatihan dan pengembangan keterampilan. Untuk definisi dari SDM sendiri secara umum terbagi menjadi dua yaitu: SDM makro yang merupakan jumlah individu yang cukup umur untuk bekerja di lapangan, dan SDM mikro yang diartikan secara sederhana yaitu individu yang bekerja di lembaga dan perusahaan.

Robbins & judge (2013) menjelaskan bahwa budaya perusahaan atau secara general di sebut dengan budaya organisasi ialah sebuah system yang di atur dan dipegang oleh anggota,hal ini juga dapat menjadi sebagai sebuah alat yang dapat membuat suatu perusahaan berbeda dari perusahaan lainnya

Di dalam suatu perusahaan pasti mempunyai pedoman tentang visi, misi dan nilai termasuk dengan industri hospitality, untuk mencapai objektif tersebut diperlukan pendekatan salah satu yang terpenting adalah pendekatan budaya perusahaan atau korporat, pendekatan ini sangat di perlukan guna menyelaraskan etika yang terdapat di lingkungan

Denison, *et al.* (2012) mencirikan dampak timbal balik dari 4 faktor budaya organisasi, di antaranya: konsistensi, misi, kemampuan adaptasi, dan keterlibatan. Konsistensi didefinisikan sebagai tingkat intergrasi dan koordinasi pada suatu perusahaan secara individual maupun dalam dan antardepartemen. Misi adalah tujuan dan orientasi dari organisasi yang berlandaskan pada rancangan atau konsep yang telah ditemukan organisasi dan mengarah ke masa depan. Kemampuan adaptasi dapat diartikan dalam keadaan yang dinamis, perusahaan dapat dengan fleksibel menyesuaikan perubahan tersebut. Kemudian keterlibatan, merupakan situasi ketika karyawan merasa bermanfaat bagi perusahaan dan melakukan kontribusi secara langsung, karyawan merasa diapresiasi dengan dianggap keberadaannya pada suatu perusahaan.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja atau perolehan dari apa yang dilakukan karyawan itu sendiri yang didasarkan oleh norma-norma perusahaan, standar operasional dan juga lingkungan masyarakat (Bangun, 2012). Dan hal ini pun tidak lepas dari peran perusahaan atau khususnya hotel yang selalu menginginkan peningkatan kinerja dengan berbagai aspek seperti contohnya perusahaan memberi jatah libur setiap minggu, diadakannya *training* rutin dan membangun sarana & prasarana karyawan yang memadai.

Dalam penilaian kinerja, terdapat 2 fungsi, antara lain adalah untuk melakukan peningkatan atas kinerja dan mengambil keputusan yang memiliki kaitan dengan kinerja. Penilaian kinerja diaplikasikan saat memberikan masukan bagi karyawan atas performa prima yang dimiliki, dan turut mendukung karyawan dalam melakukan pengembangan karir. Penilaian

kinerja juga dapat membantu kegiatan promosi, meningkatkan tingkat kedisiplinan, kenaikan gaji, dan pelatihan. Ditinjau berdasarkan perusahaan, dalam hal melakukan penilaian atas kinerja mampu merumuskan sasaran serta tujuan, atau melakukan analisis atas fenomena yang timbul pada suatu organisasi.

Adapun aspek-aspek yang dinilai dari kinerja diantara lain ialah kesetiaan karyawan terhadap perusahaan, prestasi-prestasi yang telah di dapat di perusahaan, kejujuran, selalu disiplin, memiliki kreatifitas yang baik, bisa melakukan kerjasama yang baik, memiliki jiwa kepemimpinan, memiliki kepribadian yang baik, kecakapan dalam berpikir dan berbicara dan rasa tanggung jawab yang kuat.

Perusahaan dan gagasan kolektif yang bermula dari gagasan-gagasan individu sehingga di satukan sebagai gagasan kolektif. budaya perusahaan cukup penting pada keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Seperti yang dinyatakan oleh Robbins (2018), semakin kuat budaya perusahaan, maka semakin besar minat karyawan selaku pegawai. Organisasi dengan budaya yang kuat menggunakan budaya organisasi sebagai dasar untuk semua keputusan, dan ini membentuk keterlibatan karyawan untuk memastikan bahwa mereka melakukan kinerja terbaiknya.

Budaya perusahaan di dalam kerja tidak terlepas dari lingkungan masyarakat seperti contohnya organisasi masyarakat dengan nilai-nilainya yang secara umum di sebut dengan budaya organisasi. Dalam budaya organisasi terkandung nilai yang dianut oleh organisasi maupun perusahaan

berperan untuk kestabilan suatu organisasi, dan hal ini juga dapat menjadi penghambat perubahan yang ada di dalam organisasi.

Hotel Aston Pasteur adalah hotel bintang di Bandung yang mempunyai lokasi yang strategis. Berdiri sejak tahun 2016 setelah rebranding dari Harpeur Pateur , Hotel Aston Pasteur merupakan brand hotel yang tergabung dalam naungan *Archipelago International hotels group*, yang juga mengelola brand hotel yang lainnya yang tersebar di beberapa regional dunia terutama di asia tenggara. Berdirinya Archipelago International tentunya menjadi tempat untuk hotel-hotel dari *Archipelago International* untuk menyokong visi dan misi, serta nilai esensial yang tertanam dalam perusahaan yang agar dapat menjadi pedoman yang berwujud nilai-nilai Hospitaliti yang di sebut juga *Archipelago Values*. Berikut ini ialah visi, misi dan nilai yang anut *Archipelago International*;

Gambar 1 Visi, Misi & Nilai Inti Archipelago International



Sumber: Visi Misi dan Nilai Inti *Archipelago International* (2021)

Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan ibu Novita Dwi Lestari sebagai HR *Training & coordinator* di Hotel Aston Pasteur, menghasilkan fakta bahwa Hotel Aston Pasteur memiliki visi, misi, dan nilai esensial yang

terkandung dalam budaya perusahaan tepat dan juga terarah, tetapi pada kenyataannya penerapan visi, misi, dan nilai budaya perusahaan tidak maksimal. Hal ini terlihat jelas pada kurangnya waktu training, kurangnya kesadaran terhadap grooming, dan tingkat absensi yang tinggi oleh karyawan engineering, hal ini tidak sejalan dengan nilai Orientasi tim di jelaskan oleh Robbins and Judge (2013).

Hasil dari wawancara yang telah disinggung di atas menyimpulkan bahwa belum maksimalnya kinerja karyawan engineering dikarenakan kurangnya kesadaran terhadap unsur-unsur yang ada di hotel Aston Pasteur Bandung, seperti contoh fisik dari permasalahan yang ada di hotel ini yaitu absensi sebagai berikut;

TABEL 1
RECAPITULASI ATTANDANCE KARYAWAN
BULAN JANUARI – DESEMBER 2021

Departemen	Karyawan	ABSENSI AKRYAWAN TANPA KETERANGAN											Total
		Jan	Feb	Mar	Mei	Jun	Juli	Aug	Sep	Oct	Nov	Des	
<i>A&G</i>	2	3	2	1	1	0	0	4	1	1	0	0	15
<i>HRD</i>	3	2	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	9
<i>Finance & Accounting</i>	11	2	2	2	3	2	1	1	1	0	1	0	26
<i>Sales & Marketing</i>	9	1	5	0	4	2	1	1	4	6	1	2	36
<i>Front Office</i>	12	5	2	1	4	1	2	4	1	4	1	0	37
<i>F&B Service.</i>	10	1	2	0	0	0	0	1	0	1	1	0	16
<i>F&B Product and Steward</i>	18	2	1	4	2	1	1	1	1	1	0	0	32
<i>Housekeeping Dept.</i>	17	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	1	27
<i>Engineering Dept</i>	15	3	2	4	4	2	5	5	6	1	6	5	53
<i>Security</i>	12	1	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	18
Total	104	21	20	13	21	11	12	18	14	16	11	8	269

Sumber: Data Recap Attandance Aston Pasteur Bandung (2021)

Menurut tabel berikut angka absen paling tinggi setiap departemen yang ada di hotel Aston Pasteur Bandung di ketahui jika departemen *engineering* memiliki tingkat absen tertinggi di bandingkan departemen yang lainnya yang

tentunya tidak sesuai kehadiran yang di jelaskan oleh bangun (2012) mengenai kehadiran, dan di dapatkan dari hasil wawancara mengenai *performance appraisal* dari departemen *engineering* dengan 7 orang mendapatkan penilaian “Sangat Baik” dan 3 orang mendapat penilaian “Baik”. oleh karena permasalahan di atas proyek akhir ini dibuat dengan judul;

“PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DEPARTEMEN ENGINEERING DI HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG”

B. Rumusan Masalah

Dengan apa yang di paparkan sebelumnya maka dapat diidentifikasi adanya suatu masalah dalam penelitian ini dengan menggunakan pertanyaan berikut:

1. Bagaimana budaya perusahaan di Hotel Aston Pasteur?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Hotel Aston Pasteur?
3. Seberapa besar pengaruh budaya perusahaan terhadap kinerja karyawan di Hotel Aston Pasteur?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini diselenggarakan dengan tujuan:

1. Mengetahui budaya perusahaan di Hotel Aston Pasteur.
2. Mengidentifikasi kinerja karyawan di Hotel Aston Pasteur.

3. Menemukan pengaruh budaya perusahaan terhadap kinerja karyawan di Hotel Aston Pasteur Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan aspek teoritis, penelitian bertujuan untuk memberikan pemahaman secara mendalam terkait pengaruh budaya perusahaan di industri perhotelan terhadap kinerja karyawan, khususnya di Aston Pasteur Hotel Bandung. Keberadaan budaya perusahaan berafiliasi terhadap kinerja dari karyawan Hotel Aston Pasteur Bandung.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan pertimbangan dan saram untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- b. Menambah sumber pengetahuan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan untuk hotel.
- c. Memberikan pengetahuan tentang pengaruh budaya perusahaan yang ada di Aston pasteur hotel bandung.
- d. Sebagai referensi atau perbandingan bagi penelitian yang lain yang berhubungan dengan penelitian ini