

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata atau turisme merupakan sektor yang penting bagi penyumbang devisa negara, khususnya Indonesia dengan potensi pariwisata yang sangat besar. Meningkatnya kegiatan pariwisata di suatu negara, tentu akan membantu serta mendongkrak perekonomian masyarakat Indonesia, terutama daerah yang menjadi destinasi wisata para kunjungan wisatawan. Pemerintah Indonesia khususnya Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif juga menyadari akan *multiple effect* dari kegiatan pariwisata, sehingga Menteri Pariwisata melakukan berbagai strategi agar jumlah wisatawan domestik dan manca negara dapat meningkat baik dari segi infrastruktur, sumber daya manusia, serta dari segi keuangan. Dalam tahun 2022 tingkat kunjungan wisatawan Indonesia di bulan Desember menyentuh 895,1 ribu kunjungan, angka tersebut mengalami kenaikan dari awal tahun 2022 yang hanya sebesar 18,4 ribu kunjungan (www.ceicdata.com,2023). Hal tersebut dikarenakan banyaknya destinasi pariwisata yang dibuka oleh pemerintah khususnya Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, serta dibuka nya kembali destinasi yang sempat ditutup karena pandemi *covid-19*.

Pariwisata sendiri memiliki definisi suatu kegiatan yang berpindah dalam waktu sementara diluar dari rumah tinggal serta tempat mata pencaharaianya dan melaksanakan suatu kegiatan dalam waktu berada di destinasi tersebut dan juga persediaan fasilitas untuk menunjang kebutuhan orang yang berwisata (Mathieson & Wall, Gyatri,2005). Pariwisata juga merupakan aktivitas perjalanan oleh

seseorang yang dilakukan atau dijalankan dalam waktu sementara dari tempat tinggal sementara ke daerah tujuan dengan tujuan berlibur, menghabiskan waktu kosong, memenuhi rasa dasar keingin tahuan, serta tujuan – tujuan lain yang ada (Koen Meyers,2009). Kata pariwisata yang ada di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyebutkan bahwa pariwisata juga kegiatan yang berhubungan dengan melaksanakan perjalanan rekreasi, turisme serta pelancongan.

Sektor pariwisata sangat erat dan identik dengan industri perhotelan. Peningkatan jumlah wisatawan yang datang di Indonesia membuat industri perhotelan berkembang dengan sangat luas dan pesat. Peningkatan tersebut tentunya sangat mempengaruhi perkembangan hotel dari segi kualitas dan fasilitas. Hotel sendiri adalah Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT – 86,2011:6). Perkembangan hotel di Indonesia pun sudah menyentuh daerah – daerah wisata yang berpotensi dengan diadakannya pelatihan dari pemerintah setempat dan pusat.

Hotel merupakan suatu industri yang sangat mengutamakan dan mengedepankan kenyamanan, dan kepuasan terhadap tamu melalui segi pelayanan. Untuk menunjang kegiatan pelayanan yang optimal dan berkualitas tersebut, tentunya bukan hanya dari lengkapnya fasilitas yang dimiliki tetapi juga dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas pula sebagai komponen utama dari industri perhotelan. Pengelolaan sumber daya yang maksimal akan memberikan berbagai dampak positif bagi hotel. Manajemen sumber daya manusia

(Hamali,2016:2) adalah sebuah pendekatan dengan strategi atau cara tertentu terhadap motivasi, keterampilan, pengembangan dan manajemen pengorganisasian tenaga kerja.

Industri dalam dunia perhotelan memiliki beberapa departemen yang berbeda dengan industri pada umumnya. Departemen di hotel dibagi menjadi dua kelompok, yakni operasional dan *back office*. Departemen di operasional, departemen yang akan melakukan kontak dengan tamu secara intens secara langsung, contohnya seperti *FO (front office)*, *food and beverage service & product*, *housekeeping*, dsb. Departemen yang ada di bagian *back office* adalah departemen yang kemungkinan untuk bertemu dan melakukan kontak dengan tamu sangat kecil dan tidak intens layaknya *operation department*, *back office* sendiri terdiri dari beberapa departemen seperti *human resources*, *finance*, *sales and marketing*, *revenue*, dsb. Dengan adanya departemen yang berbeda maka akan melaksanakan tugas atau *job description* yang berbeda pula. “*Job description* adalah gambaran tertulis yang menjadi alat untuk menguraikan tugas dan tanggung jawab, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan dan aspek – aspek yang berhubungan dengan pekerjaan pada suatu jabatan organisasi atau perusahaan” (Hasibuan,2007:32). Dengan *job description* yang berbeda untuk setiap jabatan di masing – masing departemen dari level *manager* hingga *trainee* mereka dituntut untuk memiliki keterampilan yang baik di bidang yang mereka ambil. Apabila para pekerja yang ada mampu menguasai tugas di bidang tersebut bahkan mendalaminya dengan benar dan optimal, maka hotel bukan hanya akan mendapatkan *output* yang baik bahkan akan mendapatkan *outcome* yang baik.

Seluruh karyawan dari tingkat jabatan tertinggi di hotel sampai paling rendah akan saling bahu – membahu untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para tamu yang ada di hotel.

Untuk mencapai tujuan suatu perusahaan setiap karyawan dituntut memiliki kinerja yang maksimal. Manajemen atau hotel akan selalu melakukan berbagai cara untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, serta kinerja karyawan dan *trainee*. Mangkunegara (2009:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka”. Para pemimpin perusahaan sadar bahwa tercapai atau tidaknya tujuan perusahaan sangat tergantung pada unsur karyawannya. Oleh karenanya, dalam usaha meningkatkan kinerja yang baik, tidak hanya dilakukan dengan cara mendatangkan tenaga kerja yang kompeten tetapi juga didukung oleh peningkatan motivasi, dan kinerja.

Motivasi kerja merupakan salah satu instrumen karyawan untuk menjadi tolok ukur kinerja. Terdapat 2 hal yang mampu mempengaruhi kinerja berdasarkan Mangkunegara (2006:67) yaitu :

1. Faktor Kemampuan (*ability*)

Kemampuan yang memiliki komponen atas kemampuan potensi (*iq*) dan kemampuan secara teori dan praktek (*knowledge and skill*). Oleh karena itu seorang karyawan dan *trainee* sebaiknya ditempatkan pada pekerjaan sesuai pada kompetensi serta potensi yang ada.

2. Faktor Motivasi (*motivation*)

Motivasi terbentuk atas salah satu hal penting sikap (*attititude*) seorang karyawan dan *trainee* dalam menghadapi serta menjalankan pekerjaan. Motivasi merupakan sebuah bentuk, proses, yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan individu dalam upaya mencapai suatu tujuan.

Adapun indikator yang menjadi ukuran kinerja menurut Mathis dan Jackson (2012) adalah sebagai berikut :

- Kuantitas

Merupakan total dari uraian tugas atau pemberian tugas yang dihasilkan, seperti jumlah aktivitas yang mampu di selesaikan karyawan, dan jumlah *objectives* yang dapat diselesaikan serta dihasilkan.

- Kualitas

Kualitas kerja mampu diukur dari pendalaman terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan dan pemahaman uraian tugas terhadap keterampilan serta kemampuan karyawan tersebut. Seperti *skill* dan juga *product knowledge* karena secara *output* akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

- Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu diukur dari suatu aktivitas atau uraian tugas yang bisa diselesaikan oleh karyawan dan dimulai dari awal waktu pengerjaan uraian tugas hingga menjadi hasil akhir.

- Kehadiran

Kehadiran karyawan dan *trainee* di perusahaan baik dalam masuk kerja, pulang kerja, izin, maupun tanpa keterangan mampu

mempengaruhi kinerja serta penilaian terhadap karyawan serta *trainee* itu sendiri yang nantinya akan berpengaruh terhadap pekerjaan secara keseluruhan.

- Kemampuan bekerja sama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang karyawan dan *trainee* untuk bekerja sama dengan yang lain terutama dalam hal ini adalah tim yang ada, dalam menyelesaikan tugas dan juga pekerjaan yang telah ditetapkan serta diinformasikan sebelumnya sehingga mencapai hasil yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan secara khusus.

Setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara awal, peneliti menemukan bahwa

Gambar 1 Total Jumlah Karyawan



Sumber : Learning and Development Executive Hotel X Jakarta

Berdasarkan dari data yang diperoleh, *turnover* yang terjadi di Hotel X Jakarta cukup tinggi terutama pada bulan September – November menunjukkan terjadi penurunan dan kenaikan jumlah karyawan yang cukup signifikan

Menurut hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan pihak *Human Resources Department* diperoleh hasil yaitu pihak *HR Department* melakukan evaluasi kinerja sekali dalam setahun. Pihak *Human Resource* akan melakukan koordinasi dengan *leader* masing – masing departemen untuk menilai kinerja karyawannya. Selain itu nilai sempurna diinterpretasikan kepada angka 5 yang berarti sangat baik dan angka 1 yang berarti sangat kurang baik.

Tabel 1 Data Evaluasi Kinerja Karyawan Hotel X Jakarta

No	Nama Karyawan	Nilai	Indikator Evaluasi				
			Kehadiran	Ketepatan Waktu	Kemampuan Bekerjasama	Skill	Product Knowledge
1	Karyawan A	3,8	3	4	5	3	4
2	Karyawan B	5	5	5	5	5	5
3	Karyawan C	5	5	5	5	5	5
4	Karyawan D	4,2	4	4	5	4	4
5	Karyawan E	5	5	5	5	5	5
6	Karyawan F	3	2	4	4	3	2
7	Karyawan G	5	5	5	5	5	5
8	Karyawan H	5	5	5	5	5	5
9	Karyawan I	5	5	5	5	5	5
10	Karyawan J	4	4	5	4	3	4
11	Karyawan K	5	5	5	5	5	5
12	Karyawan L	5	5	5	5	5	5
13	Karyawan M	5	5	5	5	5	5
14	Karyawan N	4	4	4	5	3	4
15	Karyawan O	5	5	5	5	5	5

Sumber : Learning and Development Executive Hotel X Jakarta.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan serta olah, dapat diringkas serta menyatakan bahwa hanya 66,6% karyawan hotel X yang memiliki nilai sempurna dan masih 33,3% karyawan yang masih belum menunjukkan performa kinerja terbaiknya.

Berdasarkan dari kejadian dan fenomena yang terjadi serta teori yang sudah dicantumkan guna ditujukan untuk mengidentifikasi kinerja karyawan. Maka judul

yang tepat untuk melakukan penelitian ini adalah “***PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA DI HOTEL X JAKARTA***”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dan asosiatif.

B. Rumusan Masalah

Berdasar atas teori dan data yang sudah terlampir, tersusun rumusan masalah terdapat hal – hal yang akan dibahas terkait fenomena motivasi kinerja karyawan di hotel X Jakarta, sehingga rumusan masalah yang didapatkan yaitu :

1. Bagaimana Pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Jakarta?
2. Bagaimana Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Jakarta?
3. Bagaimana Besaran Pengaruh Motivasi (Ekstrinsik dan Intrinsik) terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Mengidentifikasi Pengaruh Motivasi Instrinsik terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Jakarta.
2. Mengidentifikasi Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Jakarta.
3. Menganalisis Besaran Pengaruh Motivasi (Ekstrinsik dan Intrinsik) terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Mengetahui Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Jakarta.
2. Mengetahui Pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Jakarta.
3. Mengetahui Besaran Pengaruh Motivasi (Ekstrinsik dan Intrinsik) terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Jakarta.