

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

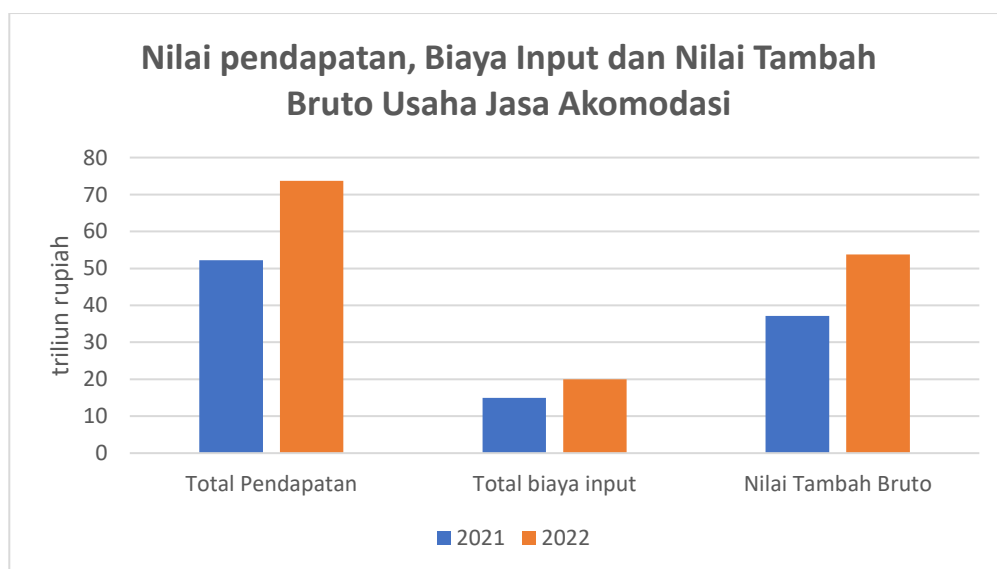
Pariwisata secara etimologis bersumber dari Bahasa Sanskerta yang terbentuk dari dua kata, yakni “pari” dan “wisata”. "Pari" mempunyai makna berkeliling atau banyak, sedangkan "wisata" bermakna pergi atau bepergian (Wirawan & Semara, 2021). Menurut Pasal 1 ayat 3 dalam Undang-undang nomor 10 Tahun 2009 tentang pariwisata, disebutkan bahwa pariwisata mencakup semua aktivitas wisata yang didukung oleh pelaku usaha, masyarakat, pemerintah, dan pemerintahan daerah. Kegiatan wisata adalah suatu aktivitas perjalanan yang dilaksanakan kelompok atau individu dari suatu lokasi menuju lokasi tertentu dengan tujuan untuk mendapatkan pengalaman di luar kegiatan sehari-hari dalam waktu sementara. Berdasarkan pengertian wisata, ada beberapa komponen yang menunjang proses wisata yaitu pelaku perjalanan, perjalanan wisata, tempat tujuan dan tempat tinggal atau akomodasi (Wirawan & Semara, 2021).

Pariwisata adalah sektor ekonomi yang mengalami pertumbuhan pesat di seluruh dunia juga memegang peranan penting dalam mendorong perekonomian di banyak negara yang sedang berkembang (Andika & Subanu, 2023). Pariwisata merupakan sektor penting dalam perekonomian Indonesia, baik sebagai sumber pencipta lapangan kerja, pemerataan pendapatan, kesempatan berusaha, dan penghasil devisa negara. Berbagai jenis usaha tumbuh hasil dorongan dari kegiatan pariwisata, seperti jasa akomodasi, jasa

transportasi, penyediaan makan dan minum, pertunjukan seni, *tour guide* dan kegiatan sejenis. Saat ini jasa akomodasi merupakan kegiatan usaha yang memberikan kontribusi ekonomi terbesar selain dari jasa penyedia makan dan minum (Sugianto et al., 2023).

Pada usaha akomodasi menunjukkan bahwa pendapatan kegiatan ekonomi pada sektor ini meningkat cukup pesat, tercatat pada tahun 2021 senilai 52,18 triliun meningkat menjadi 73,74 triliun di tahun 2022. Kondisi ini selaras dengan pulihnya kondisi ekonomi nasional setelah berakhirnya masa pandemi Covid-19. Berikut merupakan data badan pusat statistik mengenai peningkatan pendapatan kegiatan ekonomi pada usaha akomodasi:

Gambar 1 Nilai pendapatan, Biaya Input dan Nilai Tambah Bruto Usaha Jasa Akomodasi



Sumber: Statistik hotel serta akomodasi lainnya di Indonesia, BPS (2023)

Dari data tersebut total pendapatan usaha jasa akomodasi tumbuh sebesar Rp. 21,56 Triliun (41,32%) pada periode 2021-2022. Tumbuhnya tingkat pendapatan usaha akomodasi beriringan dengan bertambahnya usaha

akomodasi atau hotel. Hotel merupakan bentuk akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau keseluruhan bangunannya untuk menyediakan tempat menginap, fasilitas makanan dan minuman, serta layanan lainnya secara komersial kepada masyarakat umum (Putri, 2018). Banyak hotel yang terdampak ketika pandemi di tahun 2021 karena adanya pembatasan mobilitas penduduk. Ketika pandemi sudah mereda di tahun 2022 jumlah hotel kembali bertumbuh dan bertambah cukup besar dan terus bertambah pada tahun berikutnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa hotel kembali mengalami perkembangan.

Perkembangan ini tampak pada mulai berkembangnya hotel di Jawa Barat setelah berakhirnya masa pandemi. Kota Bandung masih berada dalam urutan pertama dengan jumlah hotel berbintang terbanyak di Provinsi Jawa Barat. Bandung adalah pusat administrasi Provinsi Jawa Barat dan menjadi kota metropolitan paling besar di wilayah tersebut. Bandung sudah mendapatkan predikat kota yang memiliki sangat banyak tempat wisata, bisa dikatakan Bandung adalah tujuan atau surga bagi pecinta wisata dan selalu menjadi *trendsetter* yang cukup menarik pecinta wisata karena produk cinderamatanya (Selano & Nadjamuddin, 2021).

Tabel 1 Jumlah Perkembangan Hotel Bintang Terbanyak di Provinsi Jawa Barat 2021-2022

No	Kabupaten/Kota	TAHUN	
		2021	2022
1	Kota Bandung	193	199
2	Kota Bogor	43	44
3	Kabupaten Bogor	33	35
4	Kota Cirebon	28	26
5	Kota Bekasi	26	26

Sumber: Statistik Hotel serta Akomodasi Lainnya di Provinsi Jawa Barat, BPS (2021, 2022)

Berdasarkan tabel 1, Jumlah perkembangan hotel di Kota Bandung, data hotel tersebut diperoleh dari Badan Pusat Statistik pada laporan statistik hotel serta akomodasi lainnya pada tahun 2021 dan 2022 di Indonesia, menunjukkan bahwa 193 hotel bintang sudah beroperasi di Kota Bandung dan meningkat menjadi 199 hotel bintang pada akhir tahun 2022. Seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis usaha akomodasi, hotel-hotel baru akan terus bermunculan dengan menawarkan berbagai keunggulan serta inovasi untuk menarik minat para konsumen. Hal ini mendorong hotel-hotel untuk berbenah dan meningkatkan kualitas layanannya agar tidak tertinggal dalam persaingan.

Dalam konteks persaingan bisnis yang semakin ketat pada usaha akomodasi, sumber daya manusia (SDM) mempunyai peranan sangat penting guna menentukan keberhasilan sebuah hotel. Dalam suatu organisasi, SDM dianggap sangat krusial karena mereka memiliki dampak besar terhadap kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Abdullah, 2017). SDM yang berkualitas tinggi dapat membantu hotel untuk menjadi pembeda dari para pesaingnya dan menarik minat konsumen. SDM yang kompeten dan profesional dapat memberikan layanan yang unggul dan akan melampaui ekspektasi tamu, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.

Salah satu aspek utama dari manajemen yang terkait dengan SDM adalah kinerja karyawan. Kinerja didefinisikan oleh (Hasibuan & Bahri, 2018) sebagai penilaian atas hasil kerja seseorang pada sebuah organisasi yang sejalan dengan tanggung jawab beserta tugas yang diberikan guna mencapai tujuan organisasi. Tujuan organisasi akan dapat dicapai apabila kinerja karyawannya baik dan

sebaliknya, organisasi akan mengalami hambatan manakala kinerja karyawannya tidak efektif (Pusparani, 2021).

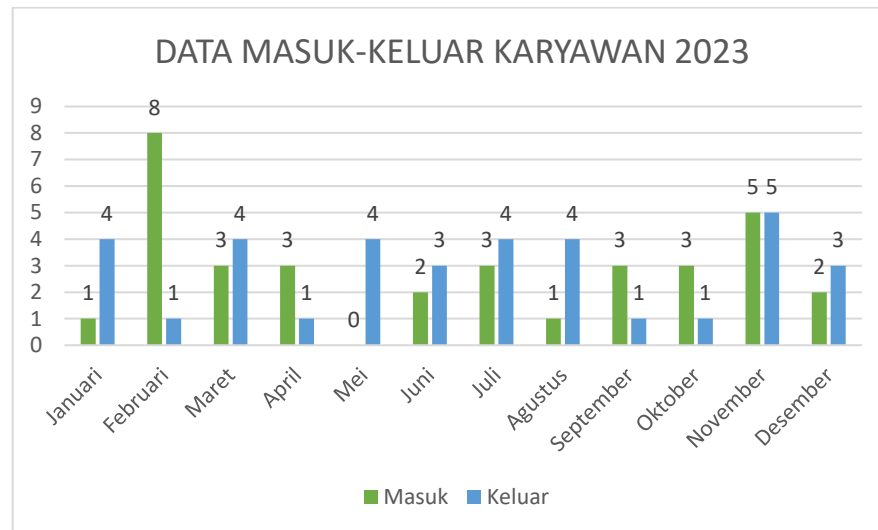
Karyawan adalah sumber daya utama juga merupakan kekuatan inti organisasi (Beloor et al., 2017). Maka penting bagi manajemen mengatur kualitas kehidupan kerja atau *quality of work life* (QWL) karyawan untuk mengakomodasi perubahan kebutuhan, juga memastikan karyawan berada dalam kesehatan fisik yang baik dan suasana hati yang positif. QWL adalah kondisi terjaminnya keadaan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya pada organisasi atau perusahaan karena situasi yang tercipta di lingkungan kerja serta mendukung pertumbuhan karyawan sehingga karyawan dapat menciptakan organisasi yang efektif dan produktif secara keseluruhan (Wijiharta, 2023).

Holiday Inn Bandung Pasteur merupakan hotel bintang 4 (empat) di Kota Bandung, bernaung dengan manajemen *Intercontinental Hotel Group* yakni salah satu bagian dari jaringan hotel terbesar di dunia. Di dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya tidak terlepas dari peranan SDM, kinerja yang baik dan stabil sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan bernilai dan unggul kepada para tamu. Kinerja merupakan faktor penting untuk mendukung berjalannya operasional sebuah perusahaan jasa. Pengembangan kinerja karyawan merupakan kunci bagi keunggulan kompetitif Holiday Inn Bandung Pasteur dalam industri perhotelan yang dinamis dan penuh dengan tantangan.

Dalam mencapai tujuan perusahaan, Holiday Inn Bandung Pasteur menerapkan berbagai peraturan dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menciptakan organisasi yang efektif dan produktif, namun berdasarkan data

wawancara pra-survey terdapat penurunan kinerja operasional di Holiday Inn Bandung Pasteur. Berikut adalah data laporan dari karyawan Holiday Inn Bandung Pasteur:

Gambar 2 Masuk dan Keluar Karyawan Holiday Inn Bandung Pasteur 2023



Sumber: HRD Holiday Inn Bandung Pasteur (2024)

Tabel 2 Rekapitulasi Turnover Karyawan Holiday Inn Bandung Pasteur 2023

Rekapitulasi <i>Turnover</i> Karyawan 2023		
Rata-rata jumlah karyawan	Jumlah karyawan <i>resign</i>	Persentase
171	35	20,4%

Sumber: HRD Holiday Inn Bandung Pasteur (2024)

Dari data di atas, terlihat dalam kurun waktu januari 2023 – Desember 2023 bahwa dalam pada bulan November terjadi turnover yang paling tinggi, Dimana pada bulan tersebut sebanyak 5 karyawan keluar dan 5 karyawan masuk. Setiap bulannya selalu ada karyawan yang keluar dan pada hasil rekapitulasi laporan *turnover* tahunan hotel Holiday Inn Bandung Pasteur, menunjukkan total

karyawan yang keluar sebanyak 35 karyawan, dengan alasan rata-rata karyawan keluar adalah mengundurkan diri. Selama tahun 2023 terdapat 35 karyawan keluar dari jumlah rata-rata karyawan pada tahun 2023 sebanyak 171 karyawan sehingga persentase *turnover* di tahun 2023 adalah 20%. Angka ini dianggap tidak normal untuk tingkat *turnover* karyawan tahunan. Halimsetiono (2014) Menyatakan bahwa tingkat masuk keluar karyawan normal berkisar antara 5% sampai 10% per tahun, dan bahwa apabila melebihi 10% per tahun dianggap tinggi.

Tabel 3 Laporan Absensi Karyawan

Laporan Absensi Karyawan Oktober 2023 - Desember 2023					
Bulan	Jumlah Terlambat	Pulang Cepat	Lembur	Tidak Scan In	Tidak Scan Out
Oktober	39	9	53	33	31
November	43	7	50	29	34
Desember	47	9	57	38	39

Sumber: HRD Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur

Dari data absensi dapat dilihat bahwa terdapat banyak keterlambatan jam masuk karyawan yang juga terus bertambah setiap bulannya, adanya karyawan yang pulang tidak pada waktunya, dan karyawan yang tidak melakukan *scan in* dan *scan out* serta terlihat juga jumlah karyawan lembur tinggi.

Fenomena tersebut merupakan suatu indikasi adanya penurunan kinerja karyawan di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur karena dengan banyaknya karyawan yang keluar akan berakibat pada terhambatnya proses operasional dalam perusahaan sehingga perusahaan harus mengeluarkan biaya untuk mencari karyawan baru dalam mengisi kekosongan tersebut.

Penurunan kinerja karyawan ini diperkuat dengan data hasil penilaian kinerja karyawan Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur, dari hasil data yang telah didapat penulis melalui pra-survei wawancara dengan HRD hotel Holiday Inn Bandung Pasteur dan diperoleh data laporan tahunan kinerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 4 Appraisal Karyawan

Keterangan	<i>Unacceptable</i>	<i>Below Standard</i>	<i>Good</i>	<i>Very Good</i>	<i>Excellent</i>
Nilai	1	2	3	4	5

Sumber: HRD Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur

Tabel 5 Hasil Appraisal Karyawan Holiday Inn Bandung Pasteur

Appraisal Karyawan N = 30 Karyawan				
No.	Tahun	Target	Rata - rata Penilaian	Keterangan
1	2021	3,50	4,00	<i>Very Good</i>
2	2022	3,50	3,58	<i>Good</i>
3	2023	3,50	3,49	<i>Good</i>

Sumber: HRD Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur

Berdasarkan tabel 5 penilaian karyawan tahunan hotel Holiday Inn Bandung Pasteur menunjukkan bahwa, kinerja karyawan hotel Holiday Inn Bandung Pasteur mengalami penurunan kinerja dari tahun 2021-2023 yang disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya ketidakdisiplinan seperti terlambat hadir, pulang cepat, dan tidak melakukan *scan in* saat masuk atau *scan out* saat pulang bekerja, hal tersebut menunjukkan ketidakdisiplinan karyawan karena telah melanggar aturan yang telah ditetapkan. Ketidakdisiplinan adalah sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketidakpatuhan terhadap aturan dan tata tertib yang berlaku (Imanuela, 2022). Berdasarkan hasil wawancara juga menyatakan

bahwa aspek penilaian karyawan paling rendah ada pada kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, dan kedisiplinan. Dimulai dari awal masuk bekerja banyak karyawan yang datang terlambat dan banyak juga yang tidak melakukan *scan-in* ketika mereka datang bekerja, serta ketidakefektifan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang mengakibatkan karyawan harus bekerja *extra time* dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kinerja menjadi permasalahan yang dihadapi oleh pihak manajemen, hasil wawancara dengan staff HRD menyebutkan salah satu yang menyebabkan tidak maksimalnya performa karyawan adalah perwujudan QWL yang belum cukup untuk meningkatkan performa karyawan. Salah satu bentuk perwujudan QWL pada hotel Holiday Inn Bandung Pasteur adalah gaji setidaknya sesuai pada Upah Minimum Regional (UMR) ditambah dengan *service*. Gaji tersebut juga disesuaikan dengan tingkat jabatan karyawan, dan disertai dengan jaminan atau tunjangan kesehatan bagi para karyawan. Namun permasalahan ada pada fasilitas yang menunjang bagi kehidupan kerja karyawan seperti loker karyawan yang rusak dan ruang makan yang perlu penyegaran serta tunjangan kesehatan yang belum puas dirasakan karyawan.

Banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan, yakni di antaranya adalah kepemimpinan, pelatihan, motivasi karyawan, disiplin kerja, budaya kerja, lingkungan kerja, kompensasi, kepuasan kerja, jabatan, komitmen, komunikasi, dan faktor QWL (Soetjipto, 2017). Dalam hasil penelitian (Irmayanthi & Surya, 2020) dengan nyata menunjukkan bahwa QWL, budaya organisasi, serta kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan kinerja karyawan. Maka pada penelitian ini penulis berfokus pada QWL. QWL

dalam suatu organisasi penting untuk diperhatikan dengan baik. Tidak adanya QWL menyebabkan kurangnya motivasi dan semangat kerja, peningkatan tingkat kecelakaan kerja, meningkatkan ketidakhadiran, ketidakpuasan dalam pekerjaan dan kurangnya produktivitas (Beloor et al., 2017). Soetjipto (2017) mengungkapkan bahwa pihak perusahaan maupun manajemen sudah semestinya memberikan perhatian pada QWL, apabila perusahaan belum dapat memberikan perhatian pada harapan dan kebutuhan karyawan, maka sama halnya perusahaan telah menurunkan motivasi kerja karyawan dan pencapaian kinerja karyawan pun menjadi kurang maksimal.

QWL penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan menentukan seberapa baik atau buruk performa perusahaan dan semestinya kinerja karyawan dapat dijaga dengan baik. Semakin baik kinerja karyawan, semakin produktif organisasi secara keseluruhan (Pramuditha et al., 2022). Menurunnya kinerja karyawan di hotel Holiday Inn Bandung Pasteur dapat diidentifikasi melalui tingkat *turnover* yang tinggi dan komponen kedisiplinan karyawan. Analisa awal penurunan kinerja ini dipengaruhi oleh penurunan semangat kerja karyawan serta penerapan program dan fasilitas pendukung kualitas kehidupan kerja yang belum optimal.

Dari uraian diatas, hal tersebut yang membuat penulis tergugah untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan di Holiday Inn Bandung Pasteur.**

B. Rumusan Masalah

Berikut ini merupakan rumusan masalah penelitian berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan:

1. Bagaimana *quality of work life* di Holiday Inn Bandung Pasteur?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Holiday Inn Bandung Pasteur?
3. Bagaimana pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja karyawan di Holiday Inn Bandung Pasteur?

C. Tujuan

Tujuan dari penelitian adalah untuk:

1. Mengidentifikasi *quality of work life* di Holiday Inn Bandung Pasteur.
2. Mengidentifikasi kinerja karyawan di Holiday Inn Bandung Pasteur.
3. Mengetahui dan menganalisis *quality of work life* terhadap kinerja karyawan di Holiday Inn Bandung Pasteur.

D. Manfaat

Manfaat dari hasil penelitian ini, yakni:

1. Secara Praktis
 - a. Memberikan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan mengenai *quality of work life* dan kinerja karyawan sehingga upaya perbaikan terhadap kekurangan yang ada dapat dilakukan.

- b. Dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk menjadi masukan bagi pihak manajemen hotel dalam meninjau quality of work life dan kinerja karyawan.

2. Secara Teoritis

- a. Memperdalam pemahaman berkaitan dengan quality of work life dan kinerja karyawan, khususnya dalam bidang perhotelan.
- b. Membantu memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam aspek sumber daya manusia.

Dengan demikian, diharapkan bahwa penelitian ini dalam membantu mengembangkan teori dan praktik manajemen sumber daya manusia.