

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata di Indonesia bisa dikatakan berkembang pesat, karena sejak tahun 2014, pariwisata dijadikan sektor utama dalam hal pendapatan negara, karena diyakin mampu menjadi penyumbang devisa terbesar. (industri.kontan.co.id, 2017). Berdasarkan Laporan *The Travel & Tourism Competitiveness Report* yang dirilis WEF (*World Economic Forum*) 2019 baru-baru ini. Di dunia, Indonesia berada di peringkat 40 dari 140 negara. Di kawasan Asia Tenggara, indeks daya saing pariwisata Indonesia berada di peringkat empat (travel.kompas.com, 2019). Terlepas dari perkembangan pariwisata, pariwisata dan hotel memiliki hubungan yang erat sebagai jasa akomodasi bagi para wisatawan yang melancong.

Hotel merupakan sebuah bangunan fisik yang menyediakan jasa penginapan, makanan & minuman hingga jasa lainnya yang dipergunakan untuk umum dan pengelolaannya secara komersial (Suwithi, dkk., 2008). Dalam pengelolaannya, sebuah hotel dibutuhkan manajemen yang baik untuk menjalankan usahanya. Menurut ilmu manajemen pengelolaan perhotelan yang diungkapkan oleh Isdarmanto (2018) terdapat lima modal utama dalam sebuah organisasi atau perusahaan perhotelan :

1. *Man* : Profesionalisme dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada

2. *Money* : suntikan dana dari para investor
3. *Material* : objek dan produk hotel yang menarik
4. *Machine* : fasilitas yang menunjang untuk operasional atau non operasional
5. *Method* : metode pengembangan operasional hotel yang yang berkelanjutan (*sustainable*)

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa SDM memegang peranan yang sangat penting. Dari semua aspek modal tersebut, Sumber Daya Manusia adalah mengelola semua modal utama yang ada. Oleh karena itu, di dalam sebuah perusahaan hotel, diperlukan pengelolaan Manajemen SDM yang baik. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu aktivitas atau sistem manajemen yang mengatur dan mengelola sumber daya manusia yang siap dan bersedia serta mampu berkontribusi agar dapat bekerja sama secara efektif untuk mencapai sebuah tujuan, baik individu ataupun organisasi (Benjamin, dkk., 2017). MSDM sendiri memiliki beberapa fungsi atau aktivitas seperti *recruitment & selection, development, evaluation, promotion* dan lain sebagainya.

Kinerja merupakan kemauan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan kegiatan sesuai dengan tugasnya atau meningkatkan tanggung jawabnya untuk mencapai hasil yang diharapkan (Bintoro dan Daryanto, 2017). Kinerja karyawan dalam sebuah organisasi ini sangat penting, karena dengan dengan kinerja ini bisa diketahui tolak ukur kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Untuk itu, diperlukan penentuan kriteria yang tepat dan terarah yang sesuai dengan visi dan misi dari perusahaan atau organisasi.

Pemimpin dalam sebuah perusahaan atau organisasi memotivasi karyawannya dalam rangka mempertahankan atau meningkatkan kinerja. Motivasi adalah suatu kondisi untuk menjadi sebuah penggerak karyawan agar bisa tercapainya sebuah tujuan, mereka masing-masing (Mangkunegara, 2017). Motivasi dinilai dapat membuat karyawan untuk bekerja lebih keras, sehingga meningkatkan produktivitas kerja yang akan berpengaruh terhadap tujuan perusahaan. Setidaknya terdapat tiga sumber motivasi, yaitu adanya kemungkinan untuk berkembang, jenis pekerjaan dan perasaan bangga telah menjadi bagian perusahaan. Terdapat beberapa aspek yang dapat mempengaruhi motivasi kerja para karyawan :

1. Rasa aman ketika bekerja
2. Mendapatkan gaji yang adil dan kompetitif
3. Lingkungan kerja yang mendukung
4. Penghargaan atas prestasi kerja yang sudah dicapai
5. Perlakuan adil yang dilakukan oleh manajemen

Sumber : Rivai, dkk (2013)

Salah satu cara meningkatkan motivasi kerja adalah dengan memberikan sebuah *reward* atas prestasi yang sudah dicapai oleh karyawan. *Reward* merupakan sebuah penggerak untuk mencapai tujuan pribadi maupun organisasi (Lantip, dkk. 2019). Pemberian *reward* kepada karyawan dilakukan melalui penilaian kinerja yang dilakukan oleh *supervisor* atau manajer. Penilaian kinerja ini menjadi dasar para pemimpin perusahaan dalam memberikan sebuah penghargaan kepada karyawan atas kinerja yang sudah dicapai oleh masing-masing individu. Namun yang menjadi

perhatian penulis disini bukan karyawan, melainkan *trainee*. Berikut penilaian kinerja *trainee* di Pullman Jakarta Indonesia tahun 2019 :

TABEL 1
PENILAIAN KINERJA *TRAINEE* PULLMAN JAKARTA
INDONESIA PERIODE JANUARI - JULI 2019

Position/Department	Job Knowledge	Quant. Of Work	Qual. Of Work	Character	Personality	Courtesy	Personal App.	Attendance	Average
FB Service	3.5	3.8	3.5	3.5	3.3	3.7	3.8	3.8	3.59
FB Kitchen	3.0	3.3	3.0	3.4	3.0	3.0	3.0	0.0	2.71
Front Office	3.6	3.7	3.3	3.4	3.7	3.5	3.4	3.5	3.50
Housekeeping	3.0	3.0	3.0	3.4	3.5	3.5	3.0	3.5	3.24
Housekeeping	3.0	3.0	3.0	3.3	3.5	3.5	3.0	3.5	3.22
Housekeeping	3.0	3.3	3.5	3.5	3.5	3.7	3.5	3.5	3.43
Housekeeping	3.0	3.3	3.0	3.3	3.5	3.8	3.0	3.5	3.28
Housekeeping	3.3	3.5	3.8	3.8	4.0	4.0	3.5	3.5	3.66
Housekeeping	3.0	3.3	3.5	3.5	3.5	3.8	3.3	3.3	3.38
Housekeeping	3.0	3.0	3.0	3.0	3.3	3.0	3.0	3.0	3.03
Housekeeping	3.3	3.5	3.8	3.5	3.8	3.8	3.3	3.0	3.47
FB Kitchen	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.00
Front Office	3.0	3.0	3.0	2.5	3.0	3.0	3.5	2.5	2.94
Front Office	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.51
Front Office	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.50
Housekeeping & FO	3.2	3.3	3.5	3.4	3.5	3.4	3.5	3.7	3.43
Housekeeping & FO	3.4	3.5	3.6	3.6	3.7	3.7	3.7	3.7	3.59
Marketing - PR	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.50
Pastry & Bakery	3.8	3.9	3.6	3.9	3.8	3.7	3.8	3.9	3.79
Pastry & Bakery	3.7	3.8	3.6	3.6	3.8	3.8	3.8	3.8	3.71
Pastry & Bakery	3.9	3.8	3.9	3.8	3.8	3.8	3.8	3.9	3.84
Pastry & Bakery	3.8	3.8	3.8	3.8	3.7	3.7	3.7	3.5	3.70
FB Kitchen	3.0	2.5	2.5	2.5	3.0	3.0	3.0	2.0	2.69
Pastry & Bakery	3.8	3.9	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	2.5	3.64
Pastry & Bakery	3.6	3.6	3.7	3.6	3.6	3.6	3.6	3.3	3.53
Pastry & Bakery	3.0	3.0	2.8	2.8	2.6	3.0	3.5	3.0	2.96
FB Kitchen	3.0	3.3	3.3	2.5	3.0	2.5	2.5	1.3	2.64
Human Resources	4.0	4.0	3.0	3.5	4.0	4.0	4.0	3.0	3.69
Finance	3.1	3.2	3.1	3.4	2.9	3.0	2.9	1.8	2.92
Pastry & Bakery	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.77
Total Keseluruhan	3.3	3.4	3.4	3.4	3.5	3.5	3.4	3.1	3.4

Sumber : *Talent & Culture Department (2019)*

Berdasarkan data di atas, jumlah *trainee* pada tahun 2019 sebanyak 30 orang. Hasil penilaian akhir secara keseluruhan berada diangka 3,4, yang berarti setingkat B, artinya kinerja *trainee* di Pullman Jakarta Indonesia ini secara keseluruhan baik untuk satu periode. Tetapi, dengan catatan untuk *score attendance* berdasarkan tabel di atas ada empat *trainee* yang berada dibawah *score* 2,50 yang artinya di bawah cukup atau

rata-rata. Berikut jumlah *trainee* untuk periode Januari hingga Juli tahun 2021 sebagai berikut :

TABEL 2
JUMLAH *TRAINEE* PULLMAN JAKARTA INDONESIA PERIODE
JANUARI - JULI 2021

Trainee Pullman Jakarta Indonesia	
Departemen	Jumlah
F&B Kitchen & Pastry	12
F&B Service	6
Front Office	5
Housekeeping	6
Finance	1
Sales & Marketing/Revenue	3
Talent & Culture	1
Total	34

Sumber : *Talent & Culture Department* (2021)

Setelah melakukan wawancara kepada *Training Manager* Pullman Jakarta Indonesia, beberapa tahun kebelakang, sangat jarang untuk *trainee* mendapatkan penghargaan *Best Talent of The Month (BTOTM)*. *BTOTM* merupakan salah satu program *reward* yang diadakan oleh Pullman Jakarta Indonesia, yang diberikan kepada seluruh staff maupun *trainee*. Hanya saja, untuk pertama kali seorang *trainee* periode ini, dua kali berturut-turut mendapatkan penghargaan yang sama. Sistem *reward* di Pullman Jakarta Indonesia khususnya untuk *trainee*, hanya terdapat di saat akhir periode *internship* berakhir. Penghargaan *BTOTM* sendiri sebenarnya lebih difokuskan untuk karyawan. *Trainee* bisa saja mendapatkan penghargaan tersebut,

hanya saja kesempatannya sangat kecil. Berdasarkan penuturan para *trainee*, tiap departemen minim untuk memberikan apresiasi atau pengakuan terhadap kinerja yang sudah tercapai baik untuk karyawan maupun *trainee*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Deanly, dkk. (2020) diperoleh kesimpulan bahwa *reward* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan juga komunikasi antara pimpinan dengan karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena karyawan tersebut merasa dihargai. Hal ini sejalan dengan dengan yang dikemukakan oleh Lantip, dkk. (2019) bahwa baik atau tidaknya sebuah sistem *reward* akan mempengaruhi motivasi kerja dan kinerja dari seluruh pekerja. Apabila sistem *reward* tersebut berjalan dengan baik dan sesuai dengan para pekerja, maka kinerja dan komitmen pekerja tersebut akan meningkat dan sebaliknya.

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan pendahuluan di atas, penelitian ini dilakukan di Pullman Jakarta Indonesia dengan judul penelitian “**Pengaruh *Reward* Terhadap Kinerja *Trainee* di Pullman Jakarta Indonesia**”.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan pemaparan teori dan data-data sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian adalah bagaimana pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *reward* untuk *trainee* di Pullman Jakarta Indonesia?
2. Bagaimana kinerja *trainee* di Pullman Jakarta Indonesia?

3. Bagaimana pengaruh *reward* terhadap kinerja *trainee* di Pullman Jakarta Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Formal

Sebagai satu syarat memenuhi penulisan Proyek Akhir di Program Studi Administrasi Hotel semester 7.

2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *reward* yang diadakan oleh Pullman Jakarta Indonesia.
- b. Untuk mengetahui kinerja *trainee* di Pullman Jakarta Indonesia.
- c. Untuk mengetahui sampai sejauh mana pengaruh *reward* terhadap kinerja *trainee* yang ada di Pullman Jakarta Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan terutama di bidang Sumber Daya Manusia.

2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam pengendalian dan pengembangan sumber daya manusia bagi departemen *HR* khususnya *trainee* di Pullman Jakarta Indonesia.

b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah pengalaman belajar dalam penelitian bagi peneliti, sehingga dapat melakukan komparasi antara teori dan kenyataan di lapangan.