

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Villa adalah salah satu akomodasi wisata yang berbentuk rumah atau tempat tinggal yang dengan sengaja difungsikan untuk disewakan bagi para wisatawan selama berlibur ke suatu tempat atau daerah. Pada awalnya vila adalah sebutan untuk sebuah rumah yang ada di pedesaan bagi para kalangan kelas atas pada saat zaman Romawi kuno. Menurut Gunawan (2007), villa merupakan sebuah tempat tinggal yang digunakan sementara pada saat berlibur dan rekreasi. Selain itu, menurut Muhammad (2003) Villa merupakan suatu bangunan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan menginap. Seiring perkembangan zaman, fungsi Villa telah mengalami perkembangan dan perubahan yang sangat pesat. Dalam Bahasa modern '*Villa*' merujuk pada jenis dan ukuran tempat tinggal, mulai dari vila yang berdiri sendiri hingga vila yang dibangun bersebelahan dengan sebuah kawasan yang sama. *Villa* memiliki fasilitas yang lebih lengkap dibandingkan dengan rumah sewa lainnya seperti kamar tidur, kamar mandi, ruang keluarga, dapur dan juga kolam renang. Biasanya vila membutuhkan aspek yang lebih banyak dari pada sebuah rumah, aspek-aspek tersebut antara lain seperti pesona pemandangan, keistimewaan desain, keunikan arsitektur dan juga aspek kemewahan dalam penggunaan bahan material

Pada masa sekarang ini, vila sudah sangat sering kita temui di setiap daerah khususnya di kawasan Buleleng Timur. Mojito Beach Villa berlokasi di Jl. Raya Air Sanih yang mana lokasi tersebut juga terletak di Buleleng Timur. Buleleng Timur memiliki perbedaan yang signifikan jika dilihat dari segi akomodasi yang ditawarkan dibandingkan dengan Buleleng Barat. Kawasan Buleleng Timur lebih cenderung menawarkan akomodasi berupa Villa yang mana hampir di setiap pinggiran jalannya kita bisa temui. Berbeda halnya dengan Buleleng Barat yang lebih menawarkan akomodasi berupa Hotel. Hal ini dikarenakan Buleleng Timur masih minim akan destinasi wisata yang tersedia, oleh sebab itu minimnya destinasi wisata menyebabkan Buleleng Timur juga minim akan wisatawan yang berkunjung. Berbeda halnya dengan Buleleng Barat yang banyak kita temui destinasi pariwisatanya dan para wisatawan lebih cenderung berkunjung ke daerah Buleleng Barat. Dengan minimnya jumlah wisatawan

yang ada di daerah Buleleng Timur maka masyarakat setempat lebih cenderung membangun sebuah vila yang hanya menyediakan beberapa kamar saja untuk para wisatawan.

Dengan adanya perkembangan yang pesat menjadikan vila-vila tersebut memiliki kompetitor atau pesaing yang lebih banyak secara umumnya. Adanya persaingan tersebut menjadikan sebuah vila untuk lebih meningkatkan produk, fasilitas, pengalaman maupun pelayanannya. Adanya kompetitor menjadikan setiap perusahaan lebih memperhatikan manajemen yang ada baik dari segi sumber daya manusianya hingga segi pelayanan yang diberikan. Ada banyak vila di daerah Buleleng Timur yang masih kurang dalam mengoptimalkan sumber daya manusia yang tersedia sehingga hal tersebut dapat mengganggu kualitas sebuah perusahaan baik dari segi produk, hingga jasa pelayanan yang masih kurang maksimal. Hal yang harus diperhatikan oleh seluruh vila yang ada yaitu bagaimana mereka bisa memanfaatkan sumber daya manusia yang ada dengan cara sebaik mungkin agar sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan maksimal untuk mewujudkan kepuasan para pelanggan.

Sumber daya manusia merupakan seluruh aspek manusia yang mendukung kegiatan sebuah perusahaan yang bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan mewujudkan tujuan dari perusahaan tersebut dan terciptanya kepuasan bagi para tamu. Sumber daya tersebut dapat berupa waktu, tenaga maupun kemampuan manusia baik seperti daya pikir serta dengan daya fisiknya. Sumber daya manusia (Hasibuan, 2002: 10) merupakan sebuah pengetahuan yang mengatur hubungan dan peran para tenaga kerja agar lebih efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan sebuah perusahaan. Menurut Henry Simamora (1999) Manajemen sumber daya manusia merupakan pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan mengelola sebuah individu di dalam sebuah kelompok pekerja. Peran pentingnya sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi yaitu sebagai potensi yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Namun pentingnya sumber daya manusia belum sepenuhnya dapat ditemui pada vila-vila yang berada di daerah Buleleng Timur. Minimnya pendidikan bagi masyarakat setempat yang bekerja di sebuah vila belum dapat memaksimalkan sumber daya manusia mereka masing-masing. Dengan kata lain kurang maksimalnya sumber daya manusia maka sangat memungkinkan mereka tidak melakukan pelayanan yang maksimal juga. Seperti yang kita ketahui, kualitas pelayanan yang ada di sebuah tempat akomodasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang ada. Seluruh vila yang ada sangat mengharapkan sumber daya yang berkualitas untuk menjaga nama baik vila tersebut dari pandangan para pelanggan. Salah satu yang harus dijaga yaitu

kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting guna mempertahankan kualitas sebuah vila tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah landasan yang membuat sebuah perusahaan mengetahui tingkat kepuasan para konsumennya. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai taraf kepuasan bagi para konsumen. Sebuah kualitas pelayanan akan disebut baik apabila pelayanan yang diberikan dapat dilakukan secara baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para konsumen. Menurut Fandy Tjiptono (2005) Kualitas pelayanan merupakan sebuah keadaan yang bergerak maju beriringan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungannya setidaknya dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang dibutuhkan. Selain itu, menurut Kasmir (2017:47) Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan untuk para pelanggan maupun karyawan. Jika sebuah pelayanan dapat dilakukan secara maksimal maka secara langsung para konsumen akan merasa puas oleh pelayanan tersebut. Namun, tidak jarang kita temui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh para sumber daya manusia yang ada di sebuah usaha akomodasi masih kurang baik yang menyebabkan terbantahnya ekspektasi para tamu, sehingga apa yang para tamu harapkan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis mengetahui bahwa masih banyak adanya sumber daya manusia yang masih belum optimal guna meningkatkan kualitas pelayanan di dalam sebuah perusahaan. Hal ini pun terjadi di kawasan vila yang berada di daerah Buleleng Timur. Banyaknya vila yang berkembang di kawasan tersebut menjadikan sebuah vila harus unggul untuk berkompetisi dengan para kompetitornya. Vila-vila tersebut secara langsung dituntut untuk melakukan pelayanan yang sebaik mungkin untuk memuaskan para tamu agar perusahaan mereka dapat berkembang dikarenakan kepuasan para tamu adalah nilai tambahan bagi mereka. Adanya kepuasan para tamu tersebut tidak jauh dari adanya kualitas sumber daya manusia yang unggul. Sumber daya manusia yang masih kurang optimal tersebut pasti ada faktor yang memengaruhi di belakangnya. Dalam hal ini sebuah perusahaan akomodasi harus menyediakan cara yang tepat untuk mengoptimalkan sumber daya manusia mereka agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Terdapat masih banyak pekerja atau sumber daya manusia yang sampai saat ini belum paham secara baik terkait dengan teori maupun praktik yang mereka lakukan apakah sudah sesuai sehingga dapat melakukan kualitas pelayanan yang baik dan benar. Pada penelitian ini, penulis akan lebih berfokus untuk mengetahui faktor-faktor

yang memengaruhi kurang optimalnya sumber daya manusia dan bagaimana strategi sebuah perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas, maka adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Pentingnya mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kurang optimalnya sumber daya manusia di Mojito Beach Villa.
2. Pentingnya mengetahui strategi yang digunakan untuk mengoptimisasi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Mojito Beach Villa.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan pemaparan identifikasi masalah di atas, maka adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kurang optimalnya sumber daya manusia dan bagaimana strategi sebuah perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Mojito Beach Villa.
2. Penelitian ini dilakukan di Mojito Beach Villa yang terletak di Kawasan Buleleng Timur.



1.4 Rumusan Masalah

1. Faktor apa saja yang memengaruhi kurang optimalnya sumber daya manusia di Mojito Beach Villa?
2. Bagaimana strategi optimalisasi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Mojito Beach Villa?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kurang optimalnya sumber daya manusia di Mojito Beach Villa.
2. Mendeskripsikan strategi optimalisasi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Mojito Beach Villa.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan juga praktisi bagi pihak yang terlibat. Berikut adalah manfaat teoritis dan juga praktisi dalam penelitian ini.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan acuan dalam memberikan pengetahuan kepada manajemen vila dalam meningkatkan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di Mojito Beach Villa

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan dan juga karyawan dalam mengoptimalkan sumber daya manusia terhadap penguatan kualitas pelayanan di Mojito Beach Villa sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada semua tamu.