

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang ada di Indonesia saat ini mengalami peningkatan dalam perkembangan fasilitas untuk melengkapi kebutuhan para wisatawan, salah satu fasilitas akomodasinya yaitu hotel. Menurut Dirjen Pariwisata, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Retnaningrum, 2016).

Pada era globalisasi saat ini, semakin marak ketatnya persaingan di suatu perusahaan atau organisasi. Hal tersebut menuntut perusahaan baik swasta maupun pemerintah untuk selalu memperhatikan manajemen sumber daya yang dimiliki terutama Sumber Daya Manusia (SDM) guna memenangkan persaingan dan menjaga eksistensi perusahaan. Salah satu bisnis yang terlibat dalam persaingan global adalah bisnis perhotelan. Bisnis perhotelan saat ini semakin populer seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat modern, dimana mereka cenderung mudah stress dan semakin maraknya kebiasaan orang berwisata sehingga mengakibatkan meningkatnya kebutuhan sarana penginapan yaitu hotel. Bisnis perhotelan tentunya sangat menjunjung tinggi tingkat pelayanan prima bagi pengunjung atau tamu. Oleh sebab itu, kinerja karyawan perlu diperhatikan dan ditunjang dengan baik oleh perusahaan atau hotel agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan dan semakin kuat dalam bersaing. (Rahmi, 2021)

Kemajuan suatu perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah prestasi yang dicapai seseorang atau kelompok berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya selaras dengan tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Dengan melakukan penilaian kinerja karyawan yang efektif perusahaan mampu mengoptimalkan kompetensi karyawannya demi tercapainya tujuan perusahaan. (Kairupan, 2021).

The Kirana Tembok merupakan salah satu hotel berbintang empat yang bergerak di pariwisata khususnya dalam bidang perhotelan yang beralamat di jalan raya Singaraja – Amlapura, Desa Tembok, Kecamatan Tejakula, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. The Kirana Tembok ini dikelola oleh karyawan lokal yang sangat terlatih dalam bidangnya. The Kirana Tembok sebagai salah satu properti perhotelan yang beroperasi di sektor pariwisata dituntut untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi guna memastikan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Dalam konteks ini, kinerja karyawan menjadi faktor kunci yang secara langsung memengaruhi kualitas layanan, produktivitas operasional, dan citra perusahaan secara keseluruhan.

Namun, dalam praktiknya kinerja karyawan The Kirana Tembok mengalami penurunan atau ditemukan adanya ketidakseimbangan kinerja antara harapan manajemen dengan pencapaian aktual karyawan. Kesenjangan ini dapat terjadi karena kurangnya pelatihan pada tugasnya masing-masing, beban kerja yang tidak seimbang, rendahnya motivasi atau ketidaksesuaian antara kompetensi karyawan dan tuntutan kinerja. Oleh karena itu, pihak manajemen terus memberikan evaluasi dan arahan kepada karyawannya guna untuk mencapai kinerja yang maksimal. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk meminimalisir terjadinya penurunan kinerja karyawan, pihak manajemen The Kirana Tembok perlu mengkaji dan menerapkan beberapa strategi yang dapat membantu meningkatkan kinerja karyawannya. Kurangnya pemilihan strategi peningkatan kinerja karyawan bisa mengakibatkan terjadinya penurunan kinerja karyawan. Dengan demikian penerapan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang tepat, bisa membuat The Kirana Tembok nantinya bersaing dengan hotel lain dan terkenal di berbagai wilayah.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penting untuk melakukan kajian yang komprehensif terhadap kinerja karyawan The Kirana Tembok. Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kinerja karyawan saat ini telah memenuhi ekspektasi organisasi. Analisis ini menjadi relevan dan mendesak, mengingat tantangan persaingan industri perhotelan yang semakin dinamis dan kompleks. Penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran objektif mengenai kondisi kinerja di lapangan, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis untuk mendorong optimalisasi sumber daya manusia sebagai ujung tombak pelayanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini terdapat dua permasalahan utama yang perlu diidentifikasi yaitu terkait bagaimana kinerja karyawan The Kirana Tembok dan apa strategi yang tepat diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan The Kirana Tembok di Kecamatan Tejakula Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kinerja karyawan The Kirana Tembok dan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan The Kirana Tembok di Kecamatan Tejakula Kabupaten Buleleng Provinsi Bali.

1.3 Pembatasan Masalah

Terdapat dua permasalahan utama yang perlu diidentifikasi dalam konteks The Kirana Tembok. Pembatasan masalah dari penelitian ini adalah mencakup dari beberapa aspek. Pertama, fokus penelitian ini adalah pada kinerja karyawan The Kirana Tembok. Kedua, penelitian ini akan mengidentifikasi strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan The Kirana Tembok di Kecamatan Tejakula Kabupaten Buleleng Provinsi Bali.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan The Kirana Tembok di Kecamatan Tejakula Kabupaten Buleleng Provinsi Bali?
2. Apa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan The Kirana Tembok di Kecamatan Tejakula Kabupaten Buleleng Provinsi Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi kinerja karyawan The Kirana Tembok di Kecamatan Tejakula Kabupaten Buleleng Provinsi Bali.

2. Untuk mengidentifikasi strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan The Kirana Tembok di Kecamatan Tejakula Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Toeritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk ilmu pengetahuan khususnya di bidang pariwisata dalam hal mengetahui bagaimana kinerja karyawan dan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan The Kirana Tembok di Kecamatan Tejakula Kabupaten Buleleng Provinsi Bali.

1.6.2 Manfaat Praktisi

1. Bagi Mahasiswa/i

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/i untuk berpikir kritis dan logis dalam meningkatkan daya serap informasi serta memperluas wawasan maupun mengimplementasikan teori dan konsep yang telah dipelajari di Universitas Pendidikan Ganesha.

2. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah arsip ilmu bacaan atau referensi perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha serta sebagai sumber informasi mengenai permasalahan yang dibahas.

3. Bagi Hotel

Dari hasil laporan penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi yang bermanfaat serta konsep-konsep baru untuk bahan pertimbangan dalam menemukan dan mengambil langkah-langkah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.