

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata membawa dampak yang luar biasa terhadap lini ekonomi masyarakat Indonesia. Tidak hanya membantu dalam menambah lapangan kerja, pariwisata masuk ke dalam berbagai sektor seperti perkebunan, pertanian, transportasi, makanan dan sektor lainnya. Salah satu bagian dari pariwisata adalah akomodasi perhotelan. Akomodasi perhotelan memiliki peranan penting dalam membangun pariwisata sebagai tempat menginap di daerah tertentu. Berdasarkan Badan Pusat Statistik Indonesia menunjukkan bahwa jumlah akomodasi perhotelan di Indonesia pada tahun 2015 berjumlah 2.197, tahun 2016 berjumlah 2.387 dan pada tahun 2018 berjumlah 3.314. Hal tersebut menunjukkan bisnis industri perhotelan berkembang dengan pesat, industri perhotelan menjadi tempat menginap dengan fasilitas yang lengkap dan kualitas pelayanan yang tinggi. Hotel di Indonesia terbagi dalam beberapa level bintang yaitu dari hotel melati sampai pada hotel bintang lima. Fungsi hotel setiap daerah berbeda-beda tergantung pada fungsi hotel dan keunikan yang ingin ditonjolkan. Bali dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan sejalan dengan peningkatan kunjungan wisatawan. Khususnya daerah Lovina dengan jumlah hotel mencapai 18 hotel, jumlah hotel di daerah Lovina yang sangat pesat menimbulkan persaingan semakin ketat dan

banyak yang mempengaruhi peningkatan usaha perhotelan salah satunya kinerja karyawan, kemampuan kerja dan motivasi kerja karyawan pada Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa.

Perkembangan industri perhotelan di daerah Lovina mulai bertumbuh dari tahun ke tahun. Hotel sebagai salah satu bentuk usaha yang dikelola oleh masyarakat tentunya harus memperhatikan kualitas, fasilitas dan memberikan pelayanan terbaiknya melalui peningkatan kinerja karyawan. Hotel yang mampu menerapkan kinerja karyawan yang unggul akan mampu bersaing dan membentuk citra yang positif. Di daerah Lovina sendiri terdapat berbagai macam jenis hotel baik hotel melati hingga hotel berbintang. Salah satu hotel yang ikut serta dalam bersaing kompetitif adalah Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa. Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa merupakan salah satu hotel yang terletak di kawasan Lovina, Singaraja.

Perkembangan hotel di kawasan Lovina menimbulkan persaingan diantara hotel-hotel yang berada di kawasan tersebut. Hotel Nugraha Lovina merupakan sebuah Hotel group dengan konsep resort yang mempunyai standar bintang 3 (tiga) dan berdiri di sebuah lahan seluas 1,5 Hektar, berlokasi di desa Kaliasem Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng Singaraja. Memulai operasional di awal tahun 2000 dengan jumlah kamar sebanyak 22 standar kamar dan terbagi di 2 lantai, keseluruhan kamar memiliki keunggulan yaitu dengan pemandangan kearah laut yang belum tentu di miliki Hotel lain di kawasan Pantai Lovina. Hotel ini memiliki karyawan sebanyak 30 orang dan setiap karyawan memiliki departemen kerja yang berbeda. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diperoleh informasi mengenai kinerja karyawan pada Hotel Nugraha Lovina

Seaview Resort & Spa. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat keadaan langsung di Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa. Data penjualan kamar pada tahun 2017-2018 dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1  
Data Hunian Kamar Hotel pada tahun 2017-2018

HOTEL	TAHUN	
	2017	2018
Lovina Beach	1.200	1.180
Banyualit	1.087	1.117
Nugraha Lovina	1.060	1.006

(Sumber : Hotel Terkait)

Berdasarkan Tabel A.1 diatas menunjukkan tingkat hunian kamar di Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa tahun 2017-2018 mengalami penurunan sebesar 5,3%, pada Hotel Banyualit mengalami peningkatan sebesar 2,6% dan pada Hotel Lovina Beach mengalami penurunan sebesar 1,6%. Hal tersebut dikarenakan hotel banyualit dan lovina beach mengalami peningkatan pada penjualan kamar. Rendahnya tingkat hunian kamar di Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa diduga disebabkan oleh rendahnya kinerja karyawan. Menurut Mangkunegara (2009: 67) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Adapun indikator yang digunakan pengukuran kinerja Mangkunegara (2009) indikator dari kinerja adalah kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Rendahnya kinerja karyawan disebabkan karena belum tercapainya standar kinerja yang menyebabkan menurunnya kinerja, maka berakibat pada

penurunan penjualan kamar. Kondisi kinerja karyawan saat ini yang belum menunjukkan kualitas dan pelaksanaan tugas yang baik. Menurut Mangkunegara (2009: 67) berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal tersebut sejalan dengan Veithzal Rivai (2005: 309), motivasi kerja dan kemampuan kerja memiliki keterkaitan satu sama lain sehingga sangat perlu untuk diperhatikan untuk peningkatan kinerja karyawan. Semakin karyawan dapat memaksimalkan motivasi dan kemampuan kerja maka akan mengoptimalkan kinerja karyawan.

Kemampuan kerja yang dimiliki karyawan sangat penting untuk menunjang pelaksanaan tugas secara cepat dan tuntas. Robbins (2006: 46) mengungkapkan bahwa kemampuan (*ability*) merupakan kepastian dari diri seseorang untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Kemampuan kerja karyawan merupakan keahlian yang dimiliki karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Robbins (2001: 46) yang mengatakan bahwa kemampuan biasanya memfokuskan pada kapasitas individu yang berikan tugas maupun pekerjaan tertentu dalam batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya sehingga hal ini memengaruhi kinerja karyawan. Kemampuan berbahasa Inggris pada karyawan Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa masih kurang baik, hal tersebut dapat dilihat dari cara karyawan berkomunikasi dengan pelanggan yang mengakibatkan tamu banyak yang komplain. Hal tersebut dilihat kurangnya komunikasi sehingga kemampuan berbahasa Inggris yang rendah disebabkan tingkat pendidikan karyawan yang rendah. Penilaian kemampuan kerja pada Hotel Nugraha Seaview Resort & Spa saat ini belum menunjukkan kesanggupan kerja

yang baik. Rendahnya kemampuan kinerja karyawan diduga disebabkan oleh rendahnya prestasi yang dicapai.

Selain variabel kemampuan, variabel lain yang mempengaruhi rendahnya kinerja adalah variabel motivasi kerja. Menurut Hasibuan (2003: 95) motivasi kerja adalah pendorong karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan bekerja efektif, mampu bekerja sama dan erintegrasi sehingga mencapai kepuasan yang diinginkan. Rivai (2011: 838) berpendapat bahwa motivasi kerja diberikan oleh perusahaan untuk memicu karyawan agar semangat dalam bekerja sehingga peningkatan kinerja terjadi dan berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan. Kondisi motivasi kerja pada Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa masih dianggap kurang baik dilihat dari usaha karyawan yang masih menunjukkan kinerja yang kurang maksimal dan usaha karyawan yang masih belum sesuai dengan target yang di tetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **“Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul antara lain:

1. Kurangnya kinerja karyawan yang mengakibatkan rendahnya penjualan kamar di Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa sehingga tidak tercapainya standar/target penjualan kamar yang ditentukan.

2. Rendahnya kemampuan kerja karyawan dilihat dari komunikasi karyawan yang sangat kurang baik terhadap pelanggan yang disebabkan oleh pelanggan yang banyak komplain dan karyawan yang masih belum menunjukkan keterampilan dan kemampuannya dalam bekerja.
3. Rendahnya motivasi kerja karyawan yang dilihat dari usaha karyawan yang masih belum menunjukkan kinerja karyawan yang kurang maksimal dan usaha karyawan yang masih belum sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan indentifikasi masalah diatas pada Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa, penelitian ini hanya di batasi pada kemampuan, motivasi kerja dan kinerja karyawan. Masalah tersebut merupakan prioritas yang harus segera diatasi karena itu adalah kunci penting perusahaan untuk dapat terus bertahan, berkembang, dan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya.

### **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Dari beberapa uraian diatas dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kemampuan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa?
2. Bagaimana motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa?
3. Bagaimana kemampuan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka untuk mengetahui pengaruh:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa.

### **1.6 Manfaat Hasil penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memeberikan dan mengembangkan wawasan ilmu pengetahuan dibidang sumber daya manusia khususnya dalam permasalahan kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

#### **2. Secara praktis**

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pengambil keputusan pada Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa. Pemerhati tentang penelitian dan kajian kinerja karyawan serta penelitian selanjutnya.