BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata memiliki peranan sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Peran tersebut adalah menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat (Soebagyo, 2012). Pariwisata dapat diartikan sebagai salah satu industri gaya baru yang menyediakan pertumbuhan ekonomi yang sangat cepat dalam hal kesempatan kerja,pendapatan, taraf hidup, dan dalam mengaktifkan sektor produksi di dalam Negara penerima wisatawan. Perkembangan pariwisata sangat berkembang dengan sangat pesat pada jasa penyediaan akomodasi. Hal tersebut dikarenakan pembenahan fasilitas pariwisata yang terus meningkat penyedian jasa akomodasi pariwisata untuk mencapai tempat tinggal sementara selama berada di daerah tertentu.

Hotel merupakan salah satu penyedian akomodasi yang paling sering digunakan oleh pariwisata. Kemudahan akses untuk menginap dan fasilitas yang sangat bagus ataupun pelayanan di Hotel menjadikan sebagai pilihan yang tepat bagi wisatawan mendapatkan kenyamanan. Pertumbuhan Hotel yang sangat pesat meningkatkan persaingan yang kompetitif khususnya di daerah Bali Utara. Daerah ini memiliki beragam objek seperti air terjun, danau,wisata alam. Salah satu kawasan wisata yang terkenal adalah Desa Munduk, yang memiliki tingkat kunjungan wisatawan mencapai 61.738 jiwa karena keindahan alam yang

mempesona. Hal tersebut sejalan dengan bertambahnya hotel dari tahun ke tahun. Khusus daerah Kabupaten Buleleng, jumlah hotel mencapai 10 hotel berbintang, 58 hotel melati dan 2.180 jumlah total kamar keseluruhan pada tahun 2019 (Dinas pariwisata Kabupaten Buleleng). Meningkatnya pertumbuhan ekonomi khususnya di daerah Desa Munduk menumbuhkan daya saing bagi wisatawan.

Salah satu Hotel yang ikut bersaing adalah Hotel Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk. Hotel ini merupakan Hotel berbintang yang menawarkan berbagai macam fasilitas kamar. Hotel Puri Lumbung memiliki pemandangan alam yang dapat dinikmati langsung oleh wisatawan. Pada awal berdiri tahun 1992. Hotel ini sangat dinikmati oleh wisatawan sehingga Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk mendapatkan keuntungan dan penjualan kamar mengalami penurunan penjualan dilihat dari penjualan kamar yang terus menurun dibandingkan Hotel berbintang lainya di Daerah Buleleng. Hal ini dapat diketahui pada pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Data pembanding Penjualan Kamar Hotel Per periode Oktober-Desember 2019

No	Nama Hotel	Tingkat Penjualan Per Bulan		
		Oktober	November	Desember
1	Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk	102	54	47
2	Hotel Puri Saron Lovina	56	137	182
3	Munduk Moding Plantation Nature Resort and Spa	743	620	627

Sumber. Data diolah

Pada Tabel 1.1 menunjukan tingkat penjualan kamar di Puri Lumbung Cotaages Restaurant and Spa Munduk periode Oktober-Desember 2019 berada

pada posisi terendah dimana tingkat penjualan kamar terus mengalami penurunan. Pada bulan oktober jumlah penjualan kamar Puri Lumbung Cotaages Restaurant and Spa Muduk mengalami penurunan sebesar 47% di bulan November dan pada bulan Desember mengalami penurunan sebesar 12%. Sedangkan pada hotel lainya memiliki tingkat penjualan kamar yang meningkat setiap bulan.

Hasibuan (2001: 34) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang di dasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan waktu. Apabila karyawan memaksimalkan kinerja dalam perusahaan maka karyawan maupun pihak lainnya mendapatkan manfaat dari peningkatan kinerja, oleh karena itu pihak hotel selaku usaha sangat perlu untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mengembangkan kemampuan dalam kinerja karyawan.untuk megetahui seberapa besar tingkat kinerja karyawan pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk dapat dilihat dari beberapa indikator diantaranya jumlah pekerjaan dari kariyawan, kuantitas karyawan itu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat atau lambat, kemampuan karyawan mengerjakan tugas dengan akurat tanpa kesalahan dan tanggung jawab dari karyawan itu sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam hal ini dapat dijabarkan masing-masing indikator tersebut diantaranya kualitas kerja karyawan Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk yang masih tergolong rendah karena dalam pembanding pejualan kamar masih rendah tidak sesuai dengan penjualan kamar dari karyawan di Hotel masih kurang sehingga karyawan dalam bekerja tidak dapat menunjukkan kualitas secara optimal.begitu pula dengan kuantitas kerja yang dilakukan karyawan belum efektif dan efisien karena masih mempelajari pekerjaan yang diberikan dari pihak

hotel dengan demikian membuat pekerjaan sedikit lambat. Sedangkan indikator kerjasama karyawan masih adanya kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh karyawan yaitu kerjasama dari karyawan hotel masih kurang dalam melakukan suatu pekerjaan dan mempersulit pencapaian kinerja secara optimal. Dimana wisatawan yang berkunjung melihat kinerja karyawan di hotel melihat karyawan masih kurang dalam melakukan kerja sama. Kemudian kewajiban dalam bekerja yang dilakukan dengan penuh tanggung jawab belum demikian karyawan secara keseluruhan karena dalam pencapaian penjualan kamar tidak mampu dicapai oleh karyawan itu sendiri. Perlu dilakukan penelitian awal, hal ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner awal kepada 10 responden karyawan terdapat lima indikator di antaranya: (Y_1) jumlah pekerjaan, (Y_2) Kualitas pekerjaan, (Y_3) kreaktifitas, (Y_4) kerjasama, (Y_5) loyalitas kerja.berikut merupakan tabel dari hasil kuisioner kinerja karyawan.

Tabel 1.2
Observasi Awal Variabel Kinerja karyawan

No	Skor Kinerja Karyawan					Total	Kategori
	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5		
1	3	2	1	2	2	10	Rendah
2	2	2	2	2	2	10	Rendah
3	3	2	2	1	1	9	Rendah
4	3	1	1	3	2	10	Rendah
5	2	2	2	1	2	9	Rendah
6	3	2	2	2	2	11	Sedang
7	2	2	1	2	1	8	Rendah
8	3	2	1	3	2	11	Sedang
9	2	1	4	1	1	9	Rendah
10	3	2	1	3	1	10	Sedang
Jumlah	26	18	17	20	17	97	Rendah

Sumber : Lampiran 5

Tabel 1.2 menunjukan penilaian mengenai kinerja karyawan di Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk masih tergolong rendah.

Indikator jumlah pekerjaan dan kejar sama memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan. Rendahnya kinerja karyawan diduga disebabkan oleh pengembangan karir dan motivasi kerja dilihat dari karyawan hotel yang menawarkan harga penjualan kamar yang lebih sesuai dengan manfaat yang diterima.Hal ini sejalan dengan pendapat wibowo (2007) bahwa karyawan mempunyai kesempatan yang tinggi meningkatkan karirnya akan merangsang motivasinya untuk bekerja lebih baik. Bedasarkan permasalahan tersebut di duga bahwa ketidak capaian kinerja karyawan disebabkan karena beberapa faktor diantaranya pengembangan karir dan motivasi kerja.

Menurut Martoyo (2007: 74) Pengembangan Karir adalah suatu kondisi yang menunjukkan adanya peningkatan-peningkatan status seseorang dalam suatu organisasi dalam jalur karir yang telah ditetapkan dalam organisasi yang bersangkutan. Sementara itu, Gorda (2004: 149) menyatakan bahwa pengembangan karir dalam suatu perusahaan akan semakin meningkatkan kepuasan karyawan, loyalitas dan kratifitas, kondisi yang demikian akan merupakan faktor pendorong peningkatan kinerja karyawan. Dalam setiap pekerjaan, karyawan membutuhkan adanya pengembangan karir guna menunjang semangat kerja untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Apabila pihak perusahaan mengabaikan hal tersebut, karyawan tidak memiliki daya saing yang kuat dan mengurangi kepuasan kerja dalam sebuah perusahaan, hal tersebut tentunya berdampak pada kinerja yang mengakibatkan penurunan laba perusahaan. Untuk mengetahui bagaimana pengembangan karir di dalam Hotel, perlu dilakukan penelitian awal. Hal ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner awal kepada 10 responden karyawan hotel. Dalam kuesioner pengembangan karir

terdapat empat indikator yaitu: pendidikan (X_1), mutasi karyawan (X_2), Promosi (X_3), dan pengalaman kerja (X_4). Berikut merupakan tabel hasil kuisioner pengembangan karir.

Tabel 1.3
Observasi Awal Variabel Pengembangan karir

No	Skor Pengembangan Karir				Total	Kategori
	X_1	X_2	X_3	X_4		
1	2	1	1	3	7	Rendah
2	2	1	1	4	8	Rendah
3	3	1	2	3	9	Sedang
4	1	3	1	3	8	Rendah
5	1	1	2	3	7	Rendah
6	2	2	2	3	9	Sedang
7	2	2	1	3	8	Rendah
8	1	1	2	3	7	Rendah
9	2	2	1	3	8	Rendah
10	2	2	1	3	8	Rendah
Total	18	16	14	31	79	Rendah

Sumber: Lampiran 5

Dari tabel 1.3 bahwa pengembangan karir dikategorikan rendah, indikator pengalaman kerja dan pendidikan memiliki pengaruh yang paling besar dalam pengembangan karir. Pengembangan karir ini sangat dibutuhkan oleh karyawan sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerjanya. Kinerja karyawan yang berkualitas tentunya ditentukan dari pengembangan karir seorang karyawan.

Selain pengembangan karir, rendahnya kinerja karyawan diduga disebabkan karena motivasi kerja. Motivasi kerja memiliki peranan yang penting untuk mendorong seorang karyawan agar lebih loyalitas terhadap perusahaan serta memiliki tanggung jawab yang penuh terhadap perusahaan. Peran manajer sangat dibutuhkan dalam memotivasi karyawannya. Menurut Suwatno (2011) menyatakan motivasi berasal dari kata latin moreve berarti dorongan, daya penggerak, atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan.

Sementara itu, Rivai (2004) menunjukkan bahwa semakin kuat motivasi kerja, kinerja karyawan akan semakin tinggi. Motivasi akan meningkat apabila atasan memiliki interaksi yang baik dengan karyawannya, sehingga akan menyebabkan karyawan loyal terhadap perusahaan. Untuk mengetahui tingkat motivasi karyawan di dalam Hotel perlu dilakukan penelitian awal. Hal ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner awal kepada 10 responden karyawan Hotel. Dalam kuisioner tersebut terdapat tiga indikator di antaranya: kebutuhan untuk berprestasi (X_1), kebutuhan berafiliasi (X_2), kebutuhan kekuatan (X_3). Berikut tabel hasil kuisioner awal motivasi kerja.

Tabel 1.4
Observasi Awal Variabel Motivasi kerja

No	Skor Motivasi Kerja			Total	Kategori
	X_1	X_2	X_3		
1	2	1	1	4	Rendah
2	3	2	1	6	Rendah
3	3	2	1	6	Rendah
4	3	1	2	6	Rendah
5	3	1	2	6	Rendah
6	3	1	1	5	Rendah
7	3	2	1	6	Rendah
8	3	1	2	6	Rendah
9	3	2	1	6	Sedang
10	3	1	1	5	Rendah
Jumlah	29	14	13	56	Rendah

Sumber : Lampiran 5

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa motivasi kerja masih dikategorikan rendah, indikator kebutuhan dalam mencapai kesuksesan memiliki pengaruh yang paling besar dalam motivasi kerja. Keinginan melakukan dan mengerjakan pekerjaan sebaik-baiknya agar mempunyai arti bagi diri sendiri, orang lain, maupun perusahaan yang merupakan peranan sangat penting dalam motivasi. Seorang karyawan yang diberikan motivasi yang besar maka karyawan itu diharapkan

nantinya bekerja lebih giat dengan penuh loyalitas terhadap perusahaan, jika seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik tentunya ini merupakan keuntungan bagi perusahaan dan karyawan.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang penelitian tersebut, maka penelitian memandang perlu untuk mengangkat judul " pengaruh Pengembangan karir dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk''.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat diidentifikasikan berapa permasalahan yang terjadi pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk sebagai berikut.

(1) Terjadinya penurunan penjualan kamar pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk periode bulan Oktober- November 2019.

(2) Lambatnya informasi tentang promosi menyebabkan lambatnya pengembangan karir karyawan pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk.

(3) Rendahnya Motivasi kerja karena interaksi yang kurang berdampak pada kinerja karyawan di Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk dapat meningkatkan Kinerja.

(4) Semakin meningkatkan pertumbuhan Hotel di Kabupaten Buleleng menyebabkan kinerja di Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk dapat meningkatkan kinerja karyawan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk, maka penelitian membatasi variabel penelitian yang hanya yang terdiri dari tiga variabel yang terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Pengembangan karir dan motivasi kerja sebagai variabel bebas, kemudian Kinerja sebagai variabel terikat. Periode penelitian ini pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk di ambil pada periode Oktober-November 2019.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian,identifikasi dan pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

(1) Bagaimana pengaruh pengembangan karir dan motivasi terhadap kinerja karyawan Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk?

(2) Bagaimana pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk?

(3) Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk?

(4) Bagaimana pengaruh pengembangan karir terhadap motivasi kerja pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian dan rumusan penelitian yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan atau penjelasan yang teruji tentang pengaruh sebagai berikut.

(1) Pengembangan karir dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk.

(2) Pengembangan karir terhadap kinerja karyawan pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk.

(3) Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk.

(4) Pengembangan karir terhadap motivasi kerja pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk

1.6 Manfaat Hasil penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebai berikut.

(1) Manfaat Teoritis

Hasil dari pengetahuan ini nantinya diharapkan dapat membantu dalam mempelajari ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengembangan karir dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

(2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan alternatif pemikiranya pada Puri Lumbung Cottages Restaurant and Spa Munduk, dan sebagai meningkatkan kerja karyawan serta sebagai evaluasi mengenai pengembangan karir dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja.