

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata memegang andil yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara, hal ini dibuktikan dari sumber terbesar devisa berasal dari sektor pariwisata. Pariwisata dapat dikategorikan sebagai industri non migas terbesar di Indonesia hal ini terlihat dari 80% barang dan jasa pada umumnya berasal dari pariwisata (Pajriah, 2018). Sektor pariwisata menjadi salah satu sektor strategis yang bisa di manfaatkan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat yang pada akhirnya akan memperbaiki perekonomian nasional. Hal tersebut dipertegas dengan pendapat Indrayani (2018) bahwa sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang memberikan peluang pasar yang menjanjikan karna sektor pariwisata di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, sehingga dapat meningkatkan perekonomian Nasional. Hal ini terbukti dari data statistika Indonesia jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada bulan Januari-Juni 2020 mencapai 3,09 juta. Selain itu pariwisata juga memicu pertumbuhan infrastruktur. Hal ini dapat dilihat dengan adanya sarana prasarana pendukung aktivitas pariwisata, salah satunya adalah hotel.

Hotel merupakan salah satu sektor pariwisata yang menjadi sektor strategis untuk meningkatkan perekonomian, hal ini dapat di kelola dengan baik apabila

Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada memiliki kinerja yang baik pula. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah perusahaan dengan skala besar maupun kecil, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan perusahaan (hotel) karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas (Dahlan, Hasim dkk, 2017). Sumber daya manusia yang berkualitas tentunya memiliki etos kerja yang tinggi, hal itu terlihat dari kinerja yang SDM tunjukan. Dengan upaya meningkatkan kualitas SDM, diharapkan kinerja bisa meningkat yang tentunya baik bagi sebuah bisnis.

Kinerja karyawan pada Hotel Taman Selini mengalami penurunan, tidak hanya disebabkan karena dampak pandemi korona tetapi juga karena dukungan karyawan yang kurang dalam segi inovasi dan peningkatan penjualan kamar. Hal ini dapat dilihat dengan menurunnya omzet penjualan hotel pada 5 tahun terakhir.

Tabel 1.1 Data Kinerja Hotel Taman Selini

Tahun	Target	Realisasi	Penilaian
2017	10.000	9.123	Belum Tercapai
2018	10.000	8.955	Belum Tercapai
2019	10.000	7.385	Belum Tercapai
2020	10.000	1.100	Belum Tercapai
2021	10.000	500	Belum Tercapai

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada Hotel Taman Selini tahun 2017-2021 belum mencapai target yang ditetapkan. Hal yang diduga menjadi penyebab belum tercapainya target adalah rendahnya tingkat pendidikan yang

dimiliki karyawan, tingkat pendidikan dapat dibuktikan dengan pendidikan formal terakhir yang pernah ditempuh karyawan dan pengalaman kerja yang kurang pada bidang yang ditekuni. Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Hasibuan, 2007: 23). Kinerja karyawan perlu diperhatikan dalam sebuah perusahaan atau organisasi untuk mengetahui apakah pekerjaan karyawan sudah dijalankan dengan baik.

Peningkatan kinerja ditandai mampu memberikan sumbangsih terhadap tempat kerja. Zainal (2014: 406) mengungkapkan bahwa prototype/ccontoh yang di peroleh dari hasil penilaian kinerja karyawan menunjukkan adanya hubungan timbal balik antara tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan yang diberikan kepada tempatnya bekerja. Hal tersebut didukung oleh Simanjuntak (1998:144) bahwa hasil yang di peroleh dari pendidikan dan pengalaman kerja yakni pendidikan menghasilkan pengetahuan sedangkan pengalaman kerja menghasilkan keterampilan. Indikasi ini memberikan himbauan kepada sektor pariwisata (hotel) untuk perlu mengetahui tingkat pendidikan dan pengalaman kerja karyawan yang di miliki, karena tingkat pendidikan yang tinggi dan pengalaman kerja yang baik akan mampu menopang kinerja karyawan dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan oleh sektor pariwisata tempatnya bekerja. Dengan kata lain hal yang mempengaruhi kinerja karyawan ditunjang pula oleh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja yang dimiliki.

Tingkat pendidikan dan pengalaman kerja karyawan di Hotel Taman Selini berbeda-beda. Pada Hotel Taman Selini, karyawan dituntut untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin, namun sebagian karyawan memiliki kinerja yang belum maksimal. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait dengan kinerja karyawan yaitu pada indikator kuantitas, dimana karyawan belum dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan, misalnya dibagian *Room division*, karyawan masih belum bisa membersihkan kamar sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Kemudian pada indikator kualitas pekerjaan, dimana beberapa karyawan masih sering menerima komplain misalnya, mengenai AC yang mati. Kinerja karyawan yang dihasilkan belum maksimal dilihat dari indikator kualitas dan kuantitas, hal tersebut dikarenakan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan masih kurang. Faktor pendidikan dan pengalaman kerja merupakan salah satu faktor dalam menentukan tingkat kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan pengalaman kerja karyawan maka akan semakin tinggi kinerja karyawan yang dihasilkan (Husein Usman, 2011).

Pendidikan sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk memajukan perusahaan, karena pendidikan merupakan modal dasar bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan bertujuan untuk membantu pencapaian tugas agar mencapai hasil kerja yang baik (Riani dan Berlianingsih, 2020). Jumlah karyawan yang ada di Hotel Taman Selini sebanyak 36 orang dengan latar belakang tingkat pendidikan berbeda. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Daftar Departemen Hotel Taman Selini
(Sumber: Hotel Taman Selini Pemuteran)

No	Departemen	Pendidikan		
		D3	SMK	SMA
1	<i>Front office</i>	2	-	-
2	<i>Restaurant</i>	-	5	2
3	<i>Room Devision</i>	-	2	4
4	<i>Engginering</i>	-	1	-
5	<i>Bakery</i>	-	2	5
6	<i>Kitchen</i>	-	2	3
7	<i>Laundry</i>	-	-	3
8	<i>Gardener</i>	-	-	3
9	<i>Security</i>	-	-	2
Jumlah		2	12	22

Berdasarkan data yang telah di dapat lulusan SMA lebih mendominasi dari pada lulusan SMK. Dalam hal ini peneliti menemukan permasalahan yaitu pada indikator kesesuaian jurusan, bahwa karyawan yang bekerja di Hotel Taman Selini dengan lulusan SMA tidak diajarkan keterampilan perhotelan dan tidak memiliki *skill full* tentang perhotelan dibandingkan dengan karyawan lulusan SMK/D3 yang sebelumnya sudah mendapatkan praktik dan pembelajaran tentang perhotelan. Sehingga kinerja karyawan yang dihasilkan kurang sesuai dengan bidang yang dimiliki. Rendahnya tingkat pendidikan karyawan mengakibatkan rendahnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan, sehingga hal ini akan berdampak pada kinerja karyawan. Hal ini dipertegas oleh Handoko (2002: 126) yang menyatakan bahwa pendidikan formal yang ditempuh merupakan modal yang amat penting karena dengan pendidikan, seseorang mempunyai kemampuan dan dapat dengan mudah mengembangkan diri dalam bidang kerjanya.

Selain tingkat pendidikan, rendahnya kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh pengalaman kerja, karena pengalaman kerja didapatkan pada karyawan yang telah

memiliki jam kerja yang lebih banyak (Riani, 2020). Pengalaman kerja juga merupakan hal yang sangat penting bagi karyawan guna untuk mempermudah dalam proses pekerjaan, karena dengan pengalaman kerja karyawan mendapatkan penguasaan pengetahuan dan keterampilan (Handoko, 2014). Berdasarkan hasil observasi, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan pengalaman kerja yaitu pada indikator lama waktu atau masa kerja karyawan yang masih kurang, menyebabkan pemahaman pada tugas-tugas yang diberikan masih kurang, misalnya pada bagian *restaurant* yang masih belum cepat tanggap mengenai pelayanan kepada tamu. Kemudian pada indikator penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan juga masih kurang, hal tersebut dapat dilihat ketika karyawan bagian *engginering* kurang memperhatikan kondisi AC. Pengalaman kerja karyawan di Hotel Taman Selini masih kurang dilihat dari lama waktu kerja dan penguasaan terhadap pekerjaan masih kurang. Kurangnya pengalaman kerja yang dimiliki akan berpengaruh pada kinerja karyawan. Hal ini tentu akan mengakibatkan rendahnya kinerja karyawan pada Hotel Taman Selini dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dari permasalahan diatas bahwa rendahnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja. Hal tersebut senada dengan pendapat Husain Usman (2011) bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan dan pengalaman kerja maka akan semakin tinggi kinerja yang ditampilkan karyawan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian empirik yang dilakukan oleh Zakson (2010) bahwa tingkat pendidikan dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini ingin mengkaji ulang teori dan hasil penelitian. Dari hasil uraian diatas peneliti ingin mengangkat judul penelitian yaitu

“Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Taman Selini Pemuteran”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kurang optimalnya kinerja karyawan Hotel Taman Selini karena penurunan penjualan kamar selama 5 tahun berturut-turut.
2. Karyawan pada Hotel Taman Selini lebih banyak berpendidikan SMA sehingga keterampilan yang dimiliki tidak mendukung kebutuhan hotel sesuai bidang perhotelan.
3. Beberapa karyawan pada Hotel Taman Selini kurang memiliki pengalaman kerja sehingga penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan masih kurang.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada Hotel Taman Selini Pemuteran, maka peneliti ini dibatasi pada permasalahan variabel tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap variabel kinerja karyawan pada Hotel Taman Selini Pemuteran.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Taman Selini?
2. Bagaimana pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Taman Selini?
3. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Taman Selini?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar pengaruh sebagai berikut:

1. Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Taman Selini.
2. Pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Taman Selini.
3. Pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Taman Selini.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, adapun manfaat hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pengembangan dalam bidang Ilmu Ekonomi khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia mengenai tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan dengan tujuan meningkatkan kualitas sumber daya manusia bagi Hotel Taman Selini dalam upaya pencapaian kinerja yang optimal

