

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu prioritas pembangunan yang sangat diharapkan dapat memberi kontribusi positif bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah merupakan usaha untuk mencapai tujuan pembangunan pariwisata nasional yang terkandung dalam TAP MPR/RI/NO.II/1993 yaitu:“ pembangunan kepariwisataan diarahkan pada peningkatan pariwisata menjadi sektor andalan yang mampu menggalakan kegiatan ekonomi serta kegiatan sektor lain yang terkait sehingga lapangan kerja, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah, pendapatan pemerintah, dan penerimaan devisa meningkat melalui pengembangan pendayagunaan berbagai potensi kepariwisataan.

Bali memberikan kontribusi yang cukup besar bagi negara Indonesia, dengan memberikan keindahan alam yang mempesona, adat serta budaya dan masyarakat yang masih mempertahankan nilai-nilai tradisional. Potensi-potensi yang dimiliki tersebut dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Bali baik lokal maupun mancanegara ke bali. Perkembangan pariwisata di Bali dapat dilihat dari jumlah kunjungan mancanegara pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jumlah Wisatawan Mancanegara yang Datang ke Bali Tahun 2010-2014

Tahun	Jumlah Wisatawan (orang)	Pertumbuhan (%)
2010	2.493.058	11.79
2011	2.756.579	10.57
2012	2.892.019	4.91
2013	3.278.679	13.36
2014	3.766.638	14.89
Jumlah		55.52

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2015

Tabel 1.1 menunjukkan kunjungan wisatawan setiap tahunnya meningkat dengan jumlah pertumbuhan 55,52%. Hal ini disebabkan pemerintah dan masyarakat semangat dalam melakukan promosi untuk meningkatkan kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali.

Hal ini dapat dilihat dengan adanya beberapa kegiatan MICE, bertaraf Internasional yang diadakan di Bali. Kegiatan tersebut antara lain APEC (*Asia Pasific Economic Cooperation*) pada tahun 2013 dan ajang kecantikan *Miss Universe 2013* yang diadakan di Nusa Dua. Selain kegiatan yang bertaraf *Internasional* yang diadakan di Bali, perkembangan Bali dapat dilihat dari banyaknya sarana dan prasarana pariwisata seperti transportasi, komunikasi, akomodasi. Salah satu akomodasi yang berkembang pesat di Bali yaitu bidang perhotelan.

Bidang perhotelan memiliki posisi yang penting sebagai sarana pariwisata pada pengembangan industri jasa di Indonesia khususnya Bali. Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan, makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang

melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Salah satu hotel yang terkenal di Bali adalah Hotel Inna Grand Bali Beach yang terletak di Jl Hang Tuah Sanur, merupakan salah satu hotel bintang 5 (lima) tertua yang ada di Bali. Khususnya di daerah Sanur yang menyediakan fasilitas kamar, makanan, dan minuman serta pelayanan yang dibutuhkan wisatawan yang melakukan suatu perjalanan. Untuk menjaga daya saing perusahaan manajemen sumber daya manusia sangat penting dan harus diperhatikan oleh pimpinan perusahaan, agar bisa menjaga keberhasilan dan kelangsungan hidup perusahaan maka seorang pemimpin selalu menjaga dan meningkatkan sumber daya manusia yang dimilikinya termasuk didalamnya meningkatkan kinerja karyawannya.

Hotel Inna Grand Bali Beach merupakan salah satu hotel yang membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dimana jumlah keseluruhan karyawan dihotel tersebut berjumlah 466 orang karyawan, mereka akan dituntut untuk meningkatkan kinerjanya sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan wisatawan yang menginap di Inna Grand Bali Beach Hotel. (Observasi)

Pada hakikatnya modal terbesar yang dimiliki perusahaan adalah sumber daya manusia yakni karyawan yang berada didalam perusahaan sebagai penggerak utama dari sumber daya lainnya. Besarnya peranan karyawan tersebut mengharuskan perusahaan mengoptimalkan kinerja karyawannya, sehingga memberikan kontribusi yang baik dalam peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan adalah memberikan motivasi kepada karyawan, sehingga memiliki kemauan untuk bekerja demi

kemajuan perusahaan, serta meningkatkan komunikasi kepada karyawan lainnya, agar lebih mengoptimalkan pekerjaan.

Motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang baik, dalam bidang perhotelan dengan adanya motivasi terhadap karyawan dapat menimbulkan sikap positif dari karyawan tersebut. Menurut Rivai (2004) motivasi dapat memacu karyawan untuk bekerja keras dalam mencapai tujuan yang mereka inginkan. Disamping itu terdapat beberapa aspek yang dapat berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan yakni: rasa aman dalam bekerja, mendapatkan gaji yang adil, lingkungan kerja yang menyenangkan dan perlakuan yang adil dari manajemen. Adapun beberapa hal yang dilakukan manajemen di Inna Grand Bali Beach dalam memotivasi karyawan *Housekeeping* untuk meningkatkan kinerja karyawannya yaitu melalui pendekatan kepada karyawan, yang dimaksud melalui pendekatan yaitu supervisor masing-masing *section* memantau kinerja karyawannya, apabila supervisor tersebut melihat salah satu karyawannya tidak semangat dalam bekerja maka supervisor tersebut akan memanggil karyawan tersebut dan mencari tahu permasalahan yang dihadapi karyawan tersebut sehingga dapat mencari solusinya, selain itu motivasi lainnya yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan semangat kerja karyawan yaitu melalui kenaikan jabatan, melalui kenaikan status, melalui rolling dari *section* satu ke *section* lainnya, dan pemberian *the best employee*. Ada beberapa hal yang mengakibatkan motivasi kerja karyawan *Housekeeping* di Inna Grand Bali Beach menurun adalah adanya kebijakan baru dari hotel yaitu karyawan yang berumur 25 tahun harus ditetapkan menjadi karyawan tetap, sedangkan karyawan yang berumur 35 tahun keatas harus sudah

pensiun dari Inna Grand Bali Beach. Jadi dengan adanya peraturan tersebut karyawan kontrak yang sudah berumur lebih dari 25 tahun status jabatannya tidak dinaikan, sehingga hal ini membuat karyawan tidak termotivasi untuk bekerja lebih baik.

Selain pemberian motivasi pentingnya komunikasi juga merupakan salah satu faktor dari kinerja karyawan yang tidak terbatas pada komunikasi personal tetapi juga dalam tataran komunikasi organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, organisasi dapat macet dan berantakan. Dengan demikian komunikasi dalam setiap organisasi mempunyai peranan sentral. Hambatan komunikasi yang terjadi disuatu instansi sering terjadi, ini dikarenakan hubungan dan beda domisili, jarang melaksanakan rekreasi bersama, dan belum saling kenal secara bertatap muka. Adapun beberapa hal yang dilakukan di Inna Grand Bali Beach dalam berkomunikasi dengan karyawan *Housekeeping* untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu:

1. Secara langsung yaitu melalui *five minute briefing*, hal yang dimaksud dalam *five minute briefing* adalah membahas mengenai hal-hal yang belum dapat diselesaikan oleh karyawan seperti *complaint* tamu, jadi dalam *briefing* ini mencari tahu apa penyebab dari *complaint* tersebut dan mencari solusinya.
2. Secara tidak langsung yaitu melalui *logbook*, hal yang dimaksud mengenai *logbook* adalah pencatatan mengenai hal-hal yang belum dapat terselesaikan dan akan dikerjakan ketika pergantian *shift*. Dengan menggunakan *logbook* jadi karyawan yang mendapatkan pergantian *shift* dapat melihat tugasnya melalui *logbook* tersebut, sehingga komunikasi akan tetap lancar.

Komunikasi yang dilakukan pihak *Housekeeping* tidak sepenuhnya efektif, karena masih adanya karyawan yang kurang disiplin dalam bekerja, hal ini disebabkan kurangnya perhatian pemimpin terhadap permasalahan yang dihadapi karyawan, dan kurangnya rasa kerjasama yang dibangun oleh pemimpin kepada karyawan *Housekeeping*.

Sebagai salah satu hotel berbintang 5 dan berstatus hotel BUMN (Badan Usaha Milik Negara) Inna Grand Bali Beach memiliki jumlah karyawan sangat sedikit sebanyak 466 orang dan jumlah karyawan *Housekeeping* sekitar 107 orang yaitu 103 karyawan tetap dan 4 orang karyawan kontrak yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Jumlah Karyawan Tetap Dan Karyawan Kontrak *Housekeeping*
***Department* di Inna Grand Bali Beach Hotel**

	Department	Jumlah Karyawan	Karyawan Tetap	Karyawan Kontrak
1.	<i>Housekeeping</i>	107	103	4
	Jumlah	107	103	4
	Persentase (%)	100	96.26	3.74

Sumber : Inna Grand Bali Beach Hotel, 2015

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, dapat dilihat jumlah karyawan tetap *Housekeeping Department* di Inna Grand Bali Beach hotel sebesar 96.26 % dan Karyawan kontrak sebesar 3.74%. Dari jumlah karyawan tetap sebesar 96.26% atau sebanyak 103 karyawan yang memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun yang dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut

Tabel 1.3
Masa Kerja Karyawan Tetap *Housekeeping Department* di Inna
Grand Bali Beach Hotel

Masa Kerja (Tahun)	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
5 – 10	30	29.12
10 – 15	10	9.70
15 – 20	20	19.41
20 – 25	35	33.98
>25	8	7.77
	103	100

Sumber : Inna Grand Bali Beach, 2015

Tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa persentase tertinggi yaitu sebesar 33.98% atau sebanyak 35 karyawan yang merupakan karyawan tetap *Housekeeping Department* di Inna Grand Bali Beach yang memiliki masa kerja 20 sampai dengan 25 tahun, sedangkan persentase terendah sebesar 7.77% atau sebanyak 8 karyawan, yang memiliki masa kerja lebih dari 25 tahun.

Tabel 1.4 diatas juga menunjukkan terdapat 7.77% atau sebanyak 8 karyawan yang telah bekerja selama lebih dari 25 tahun. Manajemen Inna Grand Bali Beach sebaiknya memperhatikan karyawan yang sudah bekerja selama lebih dari 25 tahun, ini karena karyawan tetap *Housekeeping Department* sudah tua dan sudah mendekati masa pensiun, sehingga penting bagi perusahaan untuk memberikan motivasi dan komunikasi yang baik, apabila motivasi dan komunikasi terganggu maka akan mempengaruhi motivasi dari karyawan yang bekerja selama 20 sampai dengan 25 tahun.

Dengan terbatasnya jumlah karyawan *Housekeeping* di Inna Grand Bali Beach diperlukan perhatian dari pihak manajemen untuk melakukan perekrutan karyawan untuk menambah jumlah karyawan. Selain itu, kinerja karyawan di

Hotel Inna Grand Bali Beach perlu ditingkatkan lagi, hal ini diakibatkan karena masih adanya, kurangnya komunikasi antar karyawan yang mengakibatkan kesalahan pada saat bertugas, kesalahan ini sering terjadi pada saat pergantian *shift*, adanya karyawan yang menyelesaikan tugasnya dengan terlambat dan tidak lengkap, Hal tersebut dapat dilihat dari Penilaian kinerja karyawan karyawan 5 tahun terakhir yaitu tahun 2010-2014 pada Tabel 1.4

Tabel 1.4
Penilaian Kinerja Karyawan *Housekeeping* Inna Grand Bali Beach
Hotel Resort And Spa Tahun 2010-2014

No	Tahun	Penilaian Kinerja				Jumlah
		VG	G+	G	R	
1.	2010	28	42	1	-	71
2.	2011	12	58	2	-	72
3.	2012	13	52	7	-	72
4.	2013	-	-	22	57	79
5.	2014	6	30	71	1	108
Rata-Rata		12	37	21	12	80

Sumber : Inna Grand Bali Beach, 2015

Penilaian kinerja di Inna Grand Bali Beach dinilai dari segi ketelitian, kerapian, ketuntasan, kecepatan, konsistensi, inisiatif, tanggung jawab, pemahaman terhadap pekerjaan, ketrampilan, kerja sama terhadap rekan kerja ataupun dengan atasan, kemampuan merampung tugas tepat waktu, kedatangan dan kepergian yang tepat waktu seperti waktu istirahat, makan, pertemuan, dan tugas. Penilaian kinerja ini dinilai oleh masing-masing supervisor, dengan adanya penilaian kinerja ini dapat mempengaruhi gaji dari karyawan di Inna Grand Bali Beach.

Berdasarkan Tabel 1.4 diketahui bahwa kinerja karyawan Inna Grand Bali Beach Hotel mengalami penurunan dari Tahun 2010 – 2014, hal ini dapat dilihat

dari jumlah karyawan yang mendapatkan penilaian kerja dalam kategori *very good* mengalami penurunan dari tahun ketahun dimana pada Tahun 2010 karyawan yang mendapatkan nilai *very good* sebanyak 28 orang, sedangkan pada Tahun 2014 sebanyak 6 orang. Pada tahun 2013 karyawan hanya mendapatkan nilai *good* dan nilai rata-rata yang dimaksud adalah kinerja karyawan baik namun harus lebih ditingkatkan lagi, menurunnya kinerja karyawan disebabkan karena kurangnya pelatihan yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan bidang masing-masing, kurangnya jumlah karyawan yang menyebabkan karyawan harus merangkap dari *section* satu ke *section* lainnya, lingkungan kerja yang kurang nyaman, kondisi kerja yang kurang nyaman, tuntutan atasan akan target yang harus dicapai tanpa mencari tahu permasalahan yang dihadapi karyawan, kurangnya pengawasan serta perhatian dari atasan, serta motivasi yang rendah tentunya masalah-masalah tersebut akan berdampak pada kinerja karyawan di Inna Grand Bali Beach Hotel. (Observasi dan Wawancara).

Hal ini harus benar-benar diperhatikan oleh pihak manajemen Inna Grand Bali Beach Hotel karena adanya masalah-masalah tersebut sebagai masukan bagi pihak manajemen hotel untuk lebih memperhatikan apa yang dibutuhkan karyawannya sehingga dapat meningkatkan lagi semangat kerja mereka, karena jika semangat kerja menurun tentu akan berdampak pula pada kinerja karyawan, permasalahan tersebut tentunya harus segera dibenahi agar dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga pihak hotel dapat memberikan pelayanan yang prima kepada tamu secara lebih *professional*, sehingga tamu merasa senang dan nyaman serta percaya akan pelayanan serta fasilitas yang diberikan ketika menginap di Inna Grand Bali Beach Hotel sehingga penting bagi

peneliti untuk membahas mengenai pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan *Housekeeping* di Inna Grand Bali Beach Hotel.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh motivasi dan komunikasi secara simultan terhadap kinerja karyawan *Housekeeping* di Inna Grand Bali Beach?
2. Apakah motivasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan *Housekeeping* di Inna Grand Bali Beach?
3. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan *Housekeeping* di Inna Grand Bali Beach?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan komunikasi secara simultan terhadap kinerja karyawan *Housekeeping* di Inna Grand Bali Beach
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi secara signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan *Housekeeping* di Inna Grand Bali Beach.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi secara signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan *Housekeeping* di Inna Grand Bali Beach.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Akademis

Sangat penting bagi mahasiswa untuk menambah wawasan dan mengaplikasikan teori-teori *Housekeeping* yang didapat di bangku kuliah, juga untuk menambah wawasan berpikir mahasiswa dalam menganalisis masalah-masalah yang terjadi di perhotelan khususnya di *room section* dalam dunia nyata.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan bahan informasi atau memberikan gambaran mengenai pentingnya komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan *Housekeeping* di Inna Grand Bali Beach, untuk menambah kualitas karyawan dalam melayani tamu.

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk manajemen hotel dan pihak lain yang mempunyai kaitan dengan cara mengembangkan sumber daya manusia di Inna Grand Bali Beach Hotel.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, akan diuraikan konsep yang digunakan sebagai landasan dalam pembahasan yang mencakup tinjauan penelitian

sebelumnya dan tinjauan tentang konsep yang memuat teori-teori yang mendukung dalam penelitian ini. Tinjauan yang dimaksud di atas adalah tinjauan tentang Motivasi kerja, Komunikasi dan Kinerja Karyawam

BAB III METODE PENELITIAN

Menguraikan tentang lokasi penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik penentuan informan, dan teknik analisis data yang mana kesemuanya berfungsi untuk membatasi permasalahan yang diambil dan mempermudah dalam penyampaian hasil informasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisikan hasil dari penelitian serta pembahasannya yang meliputi sejarah berdirinya hotel, fasilitas hotel, struktur organisasi. Pada bab ini juga akan diuraikan hasil analisis dari penelitian yang merupakan jawaban dari permasalahan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Terdiri dari simpulan yang diperoleh atas pembahasan dari variabel yang diteliti terhadap objek dan saran terhadap pihak hote

