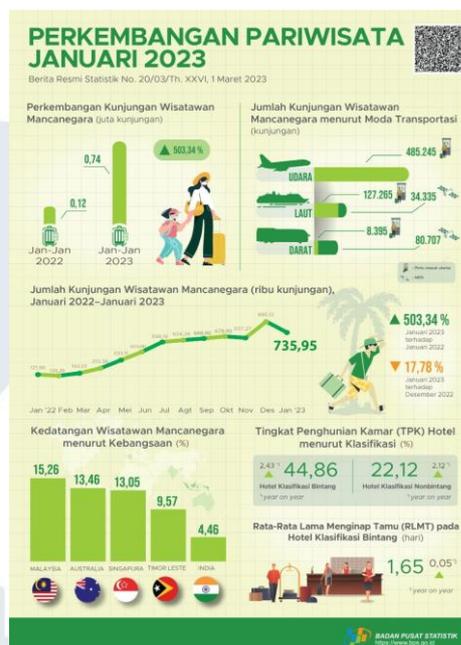


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dengan seiring waktu, membuat semua kegiatan perekonomian didunia terus berkembang termasuk dunia pariwisata di Indonesia yang setiap tahunnya mengalami peningkatan. Secara bertahap dari tahun ke tahun dalam periode lima tahun 2020-2024 pembangunan pariwisata di Indonesia selalu diprioritaskan dan diberikan target pencapaiannya. Mengingat Indonesia memiliki banyak sekali keindahan alam, keragaman serta keunikan budaya. Indonesia menjadi salah satu negara yang memiliki destinasi wisata yang sangat diminati oleh para turis mancanegara, hal tersebut dapat membantu perkembangan devisa negara Indonesia di dalam Industri pariwisata, termasuk pendapatan dari Industri perhotelan. Dapat dilihat dari para wisatawan asing yang berkunjung ke negara Indonesia mengalami peningkatan, berikut grafik kunjungan para wisatawan mancanegara.



Gambar 1.1 Perkembangan Parawisata Indonesia 2023

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2023

Berdasarkan Gambar 1.1 pariwisata telah mengalami peningkatan secara ekspansi yang berkelanjutan dan menjadi salah satu sektor ekonomi terbesar yang mengalami pertumbuhan tercepat di dunia. Berdasarkan sumber data yang terdapat pada BPS statistik kunjungan wisatawan mancanegara tahun 2023 menyatakan bahwa pada Januari 2022 tercatat kunjungan wisatawan sebesar 0,12% menjadi 0,74% di Januari tahun 2023. Sehingga Industri perhotelan di Indonesia juga mengalami peningkatan, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel klasifikasi bintang di Indonesia pada Januari Tahun 2023 mencapai rata-rata 44,86% atau naik 2,43 poin dibandingkan TPK Januari Tahun 2022 yang sebesar 42,43%. Badan Pusat Statistik, (2023). Dalam artikel kompas.com menyatakan bahwa menteri pariwisata dan ekonomi kreatif (Kemenparekraf) mengatakan bahwa sesuai dengan data Kementerian investasi penanaman modal (BKPM), relaksasi investor sektor hotel dan restoran mencapai 550.64 juta dollar AS pada periode Januari-Maret 2023.

Pada tahun 2023 jumlah hotel baru di wilayah DKI Jakarta melonjak dan bertambah pasokan kamar baru ke berbagai daerah kawasan ibukota Republik Indonesia. Jumlah pasokan total kamar hotel berbintang di wilayah DKI Jakarta sudah mencapai 58.150. Dengan demikian meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan asing dapat memicu dunia pariwisata khususnya industri perhotelan untuk berkembang dan bertumbuh. Oleh karena itu persaingan antara perhotelan dapat meningkat di Indonesia, sehingga perusahaan dapat menemukan strategi, inovatif, adaptif, dan kolaborasi yang tepat untuk mencapai tujuan perusahaan serta mencapai target yang diinginkan.

Dalam meningkatkan sektor industri perhotelan di Indonesia, maka industri perhotelan perlu meningkatkan kinerja dari Sumber Daya Manusia yang dimilikinya. Karena, Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki oleh setiap individu secara efektif dan efisien serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan perusahaan. Kinerja yang dilakukan oleh para karyawan

dalam suatu perusahaan haruslah secara efisien dan efektif dalam pengerjaannya, masalah yang akan timbul pada kinerja adalah menunda suatu pekerjaan tersebut dan juga untuk menyelesaikannya mungkin saja butuh teamwork yang kuat dan kualitas untuk kinerja yang dilakukan mesti bagus. Supaya kinerja yang dilakukan oleh para karyawan terlihat lebih bagus, dibutuhkan ketelitian dan kemampuan dalam melakukan tugas ataupun pekerjaan yang dapat mencapai hasil kinerja yang maksimal. Didukung juga adanya motivasi untuk bekerja agar mencapai tujuan dan hasil yang telah ditentukan.

Industri perhotelan diharapkan dapat berkembang dan bertumbuh pada kemampuan sumber daya manusia untuk memanfaatkan sumber daya yang berada pada industri perhotelan untuk melaksanakan tugas serta tanggung jawab dalam kerangka kerja yang terarah untuk melakukan pengembangan. Keberhasilan perusahaan tergantung pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi yang berada dalam industri. Oleh karena itu industri perhotelan harus menciptakan karyawan yang berkualitas, agar mampu memberikan output yang optimal. Dari berbagai bidang industri dan khususnya dalam kehidupan berorganisasi, manusia merupakan faktor utama setiap kegiatan yang ada didalamnya. Perusahaan membutuhkan adanya faktor dorongan dari sumber daya manusia yang potensial, baik pemimpin maupun karyawan pada tugas dan tanggung jawab yang merupakan penentuan tercapainya tujuan perusahaan.

Industri perhotelan saat ini mengalami peningkatan yang cukup tinggi (ramai), untuk bertahan dalam situasi yang penuh tantangan ini, perusahaan mampu melihat progress kedepan untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif dan berkelanjutan. Berikut merupakan grafik data pertumbuhan hotel di Indonesia

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



Sumber : Badan Pusat Statistik, 2022

Gambar 1.2 Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang

Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan industri wisata dari tahun ketahun maka jumlah wisatawan asing maupun domestik di Indonesia bertambah, oleh karena itu industri perhotelan diprediksi akan ikut meningkat. Berdasarkan gambar grafik 1.2 terlihat bahwa jumlah hotel bintang pada tahun 2020-2022 telah mengalami pertambahan 45,15% dibandingkan jumlah pada tahun 2021. Sedangkan jika diukur secara tahunan terjadi kenaikan sebesar 9,08%.

Hotel yang dapat memberi customer layanan berkualitas tinggi akan bertahan. Namun, jika kualitas layanan tidak terjaga, kepuasan pelanggan akan menurun. Kualitas kamar harus didukung selain layanan yang luar biasa. Pemenuhan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan, khususnya, menetapkan standar untuk keberhasilan industri perhotelan. Terkait masalah kualitas pelayanan, terdapat lima dimensi yang dikategorikan sebagai penurunan kualitas pelayanan yang sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan, diantaranya yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy Ali, Fadel Saleh, et al. (2021) Ada kebutuhan akan strategi yang dapat diterapkan untuk menghasilkan sumber daya manusia hotel yang luar biasa dan berkualitas tinggi. Sebelum menerapkan strategi manajemen untuk peningkatan kualitas layanan, penting untuk memahami dari

mana klien berasal dan tingkat kepuasan apa yang mereka harapkan Ali, Gardi, et al. (2021). Kinerja karyawan dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang baik untuk customer. Oleh sebab itu, customer memiliki harapan yang tinggi dan membutuhkan kualitas dan layanan yang baik Akio and Yesiltas (2020).

Hal yang harus menjadi perhatian perusahaan adalah *employee performance*. Menurut Asbari et al., (2021) kinerja karyawan merupakan proses yang berorientasi pada tujuan yang diarahkan untuk memastikan setiap proses organisasi yang berada di dalam perusahaan memaksimalkan produktivitas karyawan, tim serta organisasi. meningkatkan kinerja karyawan merupakan salah satu faktor utama bagi perusahaan untuk mencapai tujuan, kinerja karyawan juga merupakan salah satu cara untuk mengukur kualitas sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan Badrianto & Ekhsan (2020).

Selain *employee performance*, training merupakan salah satu proses untuk mengembangkan soft skill atau menambahkan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan. Menurut Jeffrey & Prasetya (2019) menyatakan bahwa *training* upaya sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku serta berkontribusi pada peningkatan kinerja. *Training* juga merupakan sebuah proses untuk membentuk dan membekali karyawan dengan menambahkan keterampilan, kemampuan, pengetahuan dan attitude, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat.

Hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan selain work environment dan training. *Compensation* pun sangat mempengaruhi kinerja karyawan, berdasarkan definisi yang diberikan oleh Umi Yuliana (2022) kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima dapat berupa fisik maupun non fisik serta harus dihitung dan diberikan kepada karyawan yang memiliki prestasi kerja.

Menurut Umi Yuliana (2022) motivation adalah “getting a person to exert a high degree of effort” yang artinya adalah motivasi membuat seseorang untuk

bekerja lebih berprestasi. Sebuah program suatu organisasi dapat mendorong berkembangnya motivasi berprestasi dalam suatu organisasi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut dan permasalahan yang terdapat pada Industri Perhotelan daerah DKI Jakarta, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *WORK ENVIRONMENT*, *TRAINING*, *COMPENSATION*, DAN *MOTIVATION* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* PADA INDUSTRI PERHOTELAN DI DKI JAKARTA”**

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah peneliti paparkan. Maka rumusan permasalahan yang akan peneliti bahas sebagai berikut :

1. Apakah *work environment* berpengaruh positif terhadap *employee performance*?
2. Apakah *training* berpengaruh positif terhadap *employee performance*?
3. Apakah *compensation* berpengaruh positif terhadap *employee performance*?
4. Apakah *motivation* berpengaruh positif terhadap *employee performance* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan penelitian ini, sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui secara signifikan bahwa *work environment* memiliki pengaruh positif terhadap *employee performance*.
2. Untuk mengetahui secara signifikan bahwa *training* memiliki pengaruh positif terhadap *employee performance*
3. Untuk mengetahui secara signifikan bahwa *compensation* memiliki pengaruh positif terhadap *employee performance* .
4. Untuk mengetahui secara signifikan bahwa *motivation* memiliki pengaruh positif terhadap *employee performance*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang diteliti ini memiliki manfaat dalam hal kontribusi teoritis, kontribusi manajerial, dan manfaat untuk peneliti. Manfaat penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut.

1. Kontribusi teoritis: penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan pemahaman mengenai pengaruh work environment, training, compensation dan motivation terhadap employee performance.
2. Kontribusi manajerial: penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi mengenai pengaruh work environment, training, compensation dan motivation terhadap employee performance dengan karyawan industri perhotelan.

1.5 Batasan Penelitian

Dalam memudahkan saat melakukan penelitian, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Penulis akan melakukan penelitian kepada karyawan Industri perhotelan yang berada di daerah DKI Jakarta.
2. Responden yang diambil oleh penulis adalah karyawan tetap, pria atau wanita, bekerja minimal dua tahun.
3. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dibatasi oleh variabel *Work Environment, Training, Compensation, Motivation, dan Employee Performance*

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini sistematika penulisan yang digunakan untuk mempermudah peneliti dalam menyusun penelitian, pada penelitian ini terdiri atas lima bab yang saling berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya. Berikut sistematika dalam penelitian yang telah disusun oleh penulis:

Bab I PENDAHULUAN

Pada bab I mengenai pendahuluan penelitian yang berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah yang berisi permasalahan serta beberapa pertanyaan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penulisan dalam penelitian ini.

Bab II LANDASAN TEORI

Pada bab II mengenai sebuah landasan teori untuk mendukung penelitian yang dilakukan oleh penulis seperti teori-teori yang sebagai dasar dalam penelitian yang dilakukan, pada bab ini berisikan definisi, pendapat para ahli yang terdapat pada jurnal-jurnal terdahulu yang digunakan dalam penulisan penelitian, yaitu *Work Environment, Training, Compensation, Motivation, dan Employee Performance*. Serta pada bab II berisikan konsep yang menjelaskan variabel dengan variabel lainnya.

Bab III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III mengenai metodologi penelitian, peneliti menjelaskan mengenai metode yang akan digunakan dalam penelitian, ruang lingkup penelitian, teknik pengukuran data dan metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti.

Bab IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV, peneliti menjabarkan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dan data yang sudah diolah serta dihubungkan dengan teori dari penelitian sebelumnya.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bagian bab ini berisikan tentang kesimpulan dari tujuan penelitian yang telah dilakukan serta saran yang diberikan oleh peneliti kepada objek penelitian.