

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sektor pariwisata merupakan sektor yang mengalami perkembangan pesat saat ini. pariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang berhubungan dengan masuk, tinggal, dan pergerakan penduduk asing didalam atau di luar suatu negara, kota, atau wilayah tertentu. Srisusilawati, Manajemen Pariwisata. Penerbit Widina (2022), Hal ini membuat pemerintah pusat dan pemerintah daerah gencar mengembangkan sektor pariwisata di Indonesia. Salah satu penunjang dari industri pariwisata adalah disediakanya akomodasi penginapan seperti hotel. Hotel merupakan sebuah akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bangunannya yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman dan fasilitas penunjang lainnya bagi tamu yang dikelola untuk mencari keuntungan (Aryani 2021). Keberhasilan operasional hotel bergantung terhadap peranan sumber daya manusia didalamnya.

Sumber daya manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya, terutama sumber daya manusia yang berperan aktif dalam proses tumbuh dan berkembangnya suatu organisasi (Wulantika & Wijaya, 2019). Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting bagi perusahaan, sebab dengan tidak adanya tenaga kerja/ karyawan yang profesional, perusahaan tidak dapat melakukan aktivitasnya secara maksimal (Amalia & Rizaldi, 2021), jika

perusahaan tidak memiliki dukungan sumber daya manusia yang baik maka tujuan perusahaan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Untuk itu, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang profesional atau unggul yang sesuai dengan standar kualitas yang diinginkan perusahaan. Membangun dan mengembangkan serta mengawasi kinerja karyawan yang dimana setiap perusahaan dituntut untuk memiliki kinerja serta sumber daya yang berkualitas guna tercapainya tujuan perusahaan (Indriani & Pangestu 2022). Agar suatu perusahaan mengalami kemajuan, maka sumber daya manusia yang ada pada hotel harus memiliki visi dan misi yang sama dalam bekerja, yaitu meningkatkan pendapatan hotel. Hal ini dapat terjadi apabila sumber daya yang dimiliki hotel mempunyai kinerja yang baik.

Kinerja (*performance*) merupakan faktor kunci bagi setiap individu dan perusahaan dalam pencapaian produktivitas karena kinerja merupakan suatu hasil dimana orang, sumber-sumber yang ada di lingkungan kerja tertentu secara bersama membawa hasil akhir yang didasarkan tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan (Rizaldi, 2021). Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka berkontribusi pada suatu organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria dan dimensi yang berbeda - beda hal tersebut mendefinisikan elemen-elemen terpenting dari suatu pekerjaan. Fungsi hotel hanyalah sebagai tempat menginap bagi konsumen yang melakukan perjalanan maupun wisata. Namun seiring berjalannya waktu, fungsi hotel akan semakin ditingkatkan, dan saat ini hotel tidak hanya digunakan untuk penginapan saja tetapi juga digunakan sebagai fasilitas untuk acara pernikahan, pertemuan bisnis, peluncuran suatu produk baru atau bahkan

sebagai liburan akhir pekan bagi masyarakat kelas menengah keatas, maka dari itu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kreatif, dan sistem kompensasi seperti pemberian penghargaan juga sangat penting bagi organisasi dalam memastikan sebuah persaingan yang kompetitif.

Sikap kerja merupakan aspek penting yang berkontribusi pada kinerja karyawan. Sikap adalah suatu pernyataan atau penilaian evaluatif tentang objek, orang, atau peristiwa (Robbins dan Judge 2017). Sikap ini tercermin dari perilaku seseorang atas sesuatu yang menjadi penilaian evaluatifnya, sehingga sikap kerja dapat diartikan sebagai pikiran dan perasaan puas atau tidak puas, suka dan tidak suka atas pekerjaannya dengan kecenderungan untuk merespons secara perilaku baik positif atau negatif di tempat kerja. Sikap kerja yang positif dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas kerja karyawan, sehingga berdampak pada pencapaian tujuan organisasi. Sikap kerja karyawan seperti keramahan, kesopanan, dan empati dapat memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu dan membuat mereka merasa nyaman selama berada di hotel, sehingga tamu yang merasa puas dengan pelayanan hotel akan kembali lagi dan merekomendasikan hotel kepada orang lain, sehingga berpotensi meningkatkan pendapatan hotel.

Meningkatkan kinerja seorang pegawai atau karyawan, maka salah satu faktor penunjang adalah tingkat keterampilan pegawai atau karyawan itu sendiri. (Abrianto et al 2023), menyatakan keterampilan adalah merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan. Keterampilan kerja sebagai kecakapan atau keahlian untuk melakukan suatu pekerjaan yang hanya diperlukan oleh praktek. Keterampilan kerja juga merupakan salah satu faktor

dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Memiliki keterampilan akan memudahkan pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien.

Kinerja merupakan hasil kerja yang memiliki hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan memberikan kontribusi ekonomi. (Budiarti & Burhanuddin, 2023), Kinerja mengacu pada seberapa efektif dan produktif seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas mereka di tempat kerja,

Hotel De Paviljoen Kota Bandung merupakan suatu instansi yang menyediakan pelayanan berupa jasa dengan menyediakan fasilitas sesuai dengan standar hotel bintang 4 yang telah ditentukan oleh pemerintah. Sebagaimana yang telah diatur pada undang-undang Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang usaha hotel mengenai standar usaha hotel sertifikat usaha, peraturan tentang hotel berbintang, peraturan tentang hotel non bintang, produk usaha hotel, pelayanan usaha hotel dan pengelolaan usaha hotel serta penilaian standar penilaian kinerja karyawan hotel yang telah ditetapkan.

Hotel De Paviljoen Kota Bandung merupakan perusahaan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa, pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu, memberikan perlindungan kepada tamu, baik untuk istirahat dan kenyamanan dalam istirahat serta keamanan bagi pengunjung. Dalam menjalankan tugas tersebut tentunya tidak lepas dari berbagai permasalahan, masalah sumber daya manusia merupakan tantangan bagi manajemen yang tidak dapat dihindari untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk mencapai suatu

tujuan tidak terlepas dari inovasi dan strategi, maka yang dapat dilakukan perusahaan salah satunya dengan meningkatkan kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan yang tinggi merupakan kunci utama bagi kesuksesan Hotel De Paviljoen. Karyawan dengan sikap kerja yang positif dan keterampilan kerja yang mumpuni akan lebih termotivasi, produktif, dan efisien dalam menjalankan tugasnya, Hotel De Paviljoen perlu memiliki karyawan dengan kinerja yang tinggi untuk dapat bersaing dengan hotel lain, Dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, hotel dapat meminimalisir turnover karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kondusif.

Penulis mengambil lokasi penelitian di Bandung, karena Bandung merupakan sebuah daerah pariwisata yang sedang ramai dikunjungi oleh wisatawan dari berbagai macam kota/luar negeri. Serta banyak nya pembangunan perusahaan /penginapan seperti hotel-hotel yang membuat daerah ini memiliki potensi besar untuk pertumbuhan ekonomi dimasa depan. Hal tersebut membuka peluang karir yang baik bagi para pekerja yang ada disana.

Alasan Penulis memilih judul “Pengaruh Sikap Kerja dan Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel De Paviljoen Kota Bandung” yaitu dikarenakan penulis telah datang ke perusahaan tersebut dan telah datang dan mewawancarai pihak HRD (Human Resources Development), peneliti mendapatkan masalah dan fenomena-fenomena yang cocok untuk judul dan penelitian ini.

Iffan M (2021) Keberhasilan Usaha adalah dimana usaha mengalami peningkatan dari hasil yang sebelumnya. Keberhasilan Usaha merupakan tujuan

utama dari sebuah perusahaan, dimana segala aktivitas yang ada di dalamnya ditunjukkan untuk mencapai suatu keberhasilan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Setiap perusahaan berharap mendapat kinerja terbaik dari karyawan nya agar tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan yang sudah direncanakan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan – permasalahan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sikap Kerja, Keterampilan Kerja dan Kinerja Karyawan pada Hotel De Paviljoen Kota Bandung
2. Apakah Sikap Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel De Paviljoen Kota Bandung
3. Apakah Keterampilan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel De Paviljoen Kota Bandung
4. Apakah Sikap Kerja dan Keterampilan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel De Paviljoen Kota Bandung

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data-data dan bahan yang diperlukan sebagaimana yang digambarkan dalam perumusan masalah mengenai Pengaruh Sikap Kerja dan Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel De Paviljoen Kota Bandung.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data.

Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui Sikap Kerja, Keterampilan Kerja dan Kinerja Karyawan pada Hotel De Paviljoen Kota Bandung
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh parsial Sikap Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel De Paviljoen Kota Bandung
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh parsial Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel De Paviljoen Kota Bandung
4. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan Sikap Kerja dan Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel De Paviljoen Kota Bandung

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai informasi serta masukan yang baik dan lebih mengenai Pengaruh Sikap Kerja dan Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel De Paviljoen Kota Bandung.

#### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

1. Bagi Penulis

Adapun kegunaan akademis bagi penulis diharapkan mampu memberikan pengaruh yang positif yaitu menambah wawasan penulis



