

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan bagian penting dari perekonomian Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menjadi sumber devisa ketiga terbesar setelah minyak dan gas alam serta minyak kelapa sawit. Pada tahun 2014, lebih dari 9,4 juta wisatawan internasional berkunjung ke Indonesia, angka ini meningkat 7,05% dibandingkan tahun sebelumnya. (BPKM, 2015). Indonesia masih dianggap sebagai surga liburan, kendati hanya dikunjungi oleh 8 juta wisatawan asing pada 2012 lalu. Namun demikian, jumlah tersebut diperkirakan akan terus meningkat. Pasalnya, menurut riset Top Hotel Projects, akan ada rute udara baru, perjalanan bisnis lebih banyak dan membuka peluang pasar masa depan. Diperkirakan dalam 10 tahun kedepan Indonesia akan disesaki 100.000 kamar dari 700 sampai 800 hotel baru (Kompas, 2013). Jumlah tamu yang datang dan menginap pada hotel berbintang di Indonesia pada tahun 2015 mengalami peningkatan sebanyak 5,50 juta tamu atau 10,67 persen. Tamu asing yang datang dan menginap juga mengalami peningkatan sebanyak 684,9 ribu orang atau 6,72 persen (BPS, 2015).

Pertumbuhan industri perhotelan Indonesia terus berkembang di berbagai daerah, terutama di pusat perkotaan (BPS, 2017). Dengan banyaknya hotel yang ada, suatu hotel harus mempunyai keunggulan kompetitif yang membedakannya dengan hotel lainnya. Meski demikian, industri perhotelan Indonesia telah melakukan banyak strategi untuk terus menarik wisatawan secara maksimal. Ada dua strategi yang saat ini banyak digunakan oleh para pelaku bisnis perhotelan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dibandingkan dengan pesaingnya. Manajemen hemat biaya dan pengembangan loyalitas pelangganlah yang menguntungkan pelanggan. Data yang diperoleh dari Kompas.com pada tahun 2022 menunjukkan bahwa hasil survei *travel and leisure* menyatakan bahwa Four Season Jakarta menjadi hotel perkotaan terbaik nomor satu di Indonesia pada tahun 2022, lalu di urutan selanjutnya adalah Grand Hyatt Jakarta, urutan ketiga adalah Shangri-La Jakarta, di urutan keempat Mandarin Oriental Jakarta, dan di urutan terakhir adalah The Ritz-Carlton Jakarta Pasific Place.

Industri perhotelan merupakan sektor layanan yang menggabungkan produk dan jasa. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang diciptakan di dalam kamar hotel, restoran, serta makanan dan minuman yang ditawarkan beserta seluruh fasilitas yang tersedia adalah contoh produk yang ditawarkan. Sedangkan layanan yang ditawarkan adalah keramahan dan keterampilan staf/karyawan hotel dalam melayani pelanggan mereka. Kotler dan Amstrong (2004) menyatakan bahwa layanan adalah tindakan atau manfaat yang diberikan oleh satu orang kepada orang lain, yang sebagian besar bersifat tak berwujud dan tidak memberikan hak kepemilikan. Definisi jasa adalah sebuah kegiatan yang memiliki beberapa aspek ketidakberwujudan (*intangibility*) yang melibatkan interaksi dengan konsumen atau properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Human Resource Management, yang merupakan singkatan dari *Human Resource Management*, adalah bagian dari manajemen umum yang berurusan dengan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aspek terpenting dalam proses manajemen secara keseluruhan. *Human Resource Management*, atau sumber daya manusia, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari setiap organisasi, baik itu sekolah maupun perusahaan. *Human Resource Management* juga sangat penting bagi kesuksesan suatu perusahaan. Sumber daya manusia adalah orang-orang yang bekerja di suatu perusahaan dan membantu perusahaan mencapai tujuannya.

Menurut Darmadi (2022), sumber daya manusia adalah orang-orang yang menjadi motor penggerak di balik suatu organisasi, baik itu sekolah maupun perusahaan. Mereka juga merupakan aset yang kemampuannya perlu dikembangkan dan ditingkatkan. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu atau proses mengelola orang-orang dengan cara yang memaksimalkan potensi mereka sehingga tujuan bersama perusahaan, pekerja, dan masyarakat dapat tercapai. Konsep sumber daya manusia didasarkan pada pemahaman bahwa setiap pekerja adalah individu dengan sifat-sifat manusiawi, bukan sekadar mesin atau alat komersial.

Kualitas hotel dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti pelayanan yang ramah dan cepat, kebersihan, kelengkapan fasilitas, serta suasana yang nyaman. Selain itu, kemampuan staf untuk memenuhi kebutuhan tamu secara efektif juga sangat berpengaruh. Hotel yang mampu menjaga konsistensi kualitasnya cenderung mendapatkan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan adalah harapan pelanggan terhadap layanan yang dipengaruhi, secara eksternal, melalui komunikasi mulut ke mulut dan secara internal oleh kebutuhan pribadi pelanggan dan pengalaman masa lalu (Pongoh, 2013).

Kinerja bisa diartikan sebuah pencapaian yg diperoleh seseorang karyawan pada suatu perusahaan. Kinerja berbicara tentang apa yg dikerjakan & bagaimana metode pengerjaan menurut karyawan. Kinerja karyawan mempunyai hakikat bahwa suatu capaian kerja karyawan bisa didapatkan sinkron mekanisme yg sudah dipengaruhi sang organisasi atau perusahaan supaya bisa mencapai target, target kerja dan & visi misi yg dimiliki oleh perusahaan (Wibowo, 2016). Menurut Sedarmayanti (2011) menyatakan bahwa lingkungan kerja non-fisik mencakup semua hal yang terjadi dalam interaksi kerja, baik dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan. Lingkungan kerja non-fisik ini juga merupakan kumpulan kondisi kerja yang harus diperhatikan.

Menurut (Hasibuan, 2010), untuk mendorong karyawan berprestasi tinggi agar bekerja lebih keras, perusahaan memberikan insentif kepada mereka. Insentif adalah uang yang diberikan oleh manajer kepada pekerja untuk mendorong mereka bekerja lebih baik dan membantu perusahaan mencapai tujuannya (Mangkunegara, 2009). Pelatihan adalah cara bagi orang untuk belajar agar mereka dapat melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Insentif (Fajar, 2013) juga dapat memengaruhi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka, bersama dengan pelatihan.

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia, terutama di Kota Jember, persaingan di sektor ini semakin meningkat. Hotel-hotel harus memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan agar dapat memenuhi harapan mereka. Hal ini membutuhkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Maka, peningkatan hasil kerja karyawan menjadi sangat penting agar hotel dapat berjalan lancar dan memuaskan tamu secara maksimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi

kinerja karyawan meliputi lingkungan kerja, insentif, dan pelatihan yang ditawarkan oleh instansi.

Salah satu Bisnis Hotel yang berada di kota Jember yaitu *Royal Hotel n' Lounge*. *Royal Hotel n' Lounge* ini merupakan salah satu hotel bintang 3 dan salah satu hotel terbaik di kota Jember, yang berlokasi di Jl. Karimata No. 50 Kav. 2, Sumbersari, Kabupaten Jember. *Royal Hotel n' Lounge* tidak hanya menjual kamar tetapi juga terdapat *swimming pool*, *meeting room* dan *lounge* yang di kelola secara professional untuk memanjakan para tamu hotel. Hotel membutuhkan tenaga kerja yang baik untuk menjaga kualitas pelayanan dan operasionalnya karena merupakan bagian dari industri jasa. Karena itu, manajemen SDM yang baik di hotel dapat menjadi faktor kompetitif hotel tersebut. Masalah yang sering dihadapi pimpinan organisasi adalah mencari cara terbaik untuk meningkatkan kinerja karyawan agar mereka melaksanakan tugas dengan baik dan bertanggung jawab. Setiap karyawan memiliki kebutuhan yang berbeda, jadi pimpinan harus memahami kebutuhan dan keinginan karyawannya (Sentana & Widyatmaja, 2016). Melalui program pelatihan dan pengembangan, diharapkan karyawan dapat bekerja secara profesional untuk mencapai tujuan hotel. Organisasi dan korporasi saat ini dihadapkan pada tantangan kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai. Tantangan bagi sebuah korporasi adalah mengembangkan sumber daya manusia yang unggul dan secara efektif berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan komponen kritis yang tidak terpisahkan dari suatu organisasi atau perusahaan.

Bintoro & Daryanto (2017) menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah disiplin yang mengelola secara efisien dan efektif hubungan dan fungsi sumber daya manusia (tenaga kerja) yang dimiliki individu, memastikan pemanfaatan optimalnya untuk memaksimalkan tujuan bersama organisasi, karyawan, dan masyarakat. Setiap perusahaan yang ingin bersaing harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan terampil. Untuk mengembangkan individu yang berprestasi tinggi, organisasi harus berupaya meningkatkan kinerja mereka.

Kompetitor di sekitar Hotel Royal Jember adalah Dafam Hotel, Hotel Java Lotus, Hotel Bintang Mulia, dan Hotel Bandung Permai. Untuk mengatasi persaingan competitor di sekitar Hotel Royal Jember dapat mengimplementasikan kinerja karyawan yang memuaskan, Hotel Royal Jember perlu fokus pada pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan Dengan memberikan pelatihan yang tepat, inn dapat memastikan karyawan memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan berkualitas kepada tamu. Selain itu, penting bagi Hotel Royal Jember untuk membangun budaya pelayanan yang luar biasa, yang dimulai dengan memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi, serta menciptakan lingkungan yang terbuka untuk umpan balik dan komunikasi. Melalui metode ini, karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan layanan yang optimal. Lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Tabel 1.1

Data Penilaian Kinerja Karyawan pada Hotel Royal Tahun 2022-2024

No	Departemen	2022		2023		2024	
		Jumlah Karyawan	Nilai	Jumlah Karyawan	Nilai	Jumlah Karyawan	Nilai
1.	Manager	1	85,5	1	87,5	1	90,0

2.	S & M	1	84,5	1	84,0	1	87,5
3.	Accounting	1	84,5	1	86,0	1	88,5
4.	SPV. FO	1	83,5	1	85,0	1	87,5
5.	Reception	3	82,0	3	84,5	3	85,5
6.	Security	5	84,5	5	86,0	4	87,5
7.	SPV. HK	1	84,0	1	83,5	1	85,5
8.	Room Boy	5	83,0	7	83,5	6	86,5
9.	Public Area	4	85,5	4	85,0	4	86,0
10.	Engigering	5	85,0	5	86,5	5	86,5
11.	Chef & Cook	5	84,5	5	87,5	5	88,5
12.	SPV. FB Service	1	85,5	1	87,0	1	87,5
13.	Night Audit	3	83,5	3	81,5	3	85,5
14.	Sales Marketing	2	85,0	2	87,5	2	87,5
15.	Waiters	3	84,0	3	86,5	3	86,5
16.	Bonquet	2	85,0	2	84,5	2	86,5
17.	Magang	5	84,5	5	85,0	7	86,0

Sumber: Data Sekunder Hotel Royal Jember

Berdasarkan pada Tabel 1.1 tercatat bahwa data penilaian kinerja karyawan pada Hotel Royal Jember mengalami penurunan dan kenaikan di setiap tahunnya pada tiga tahun terakhir, dapat dilihat dari data di atas bahwa pada setiap departemen mengalami penurunan dan kenaikan di setiap tahunnya, seperti pada departemen Manager mengalami kenaikan di setiap tahunnya, namun pada departemen Night Audit mengalami penurunan pada tahun 2023 dengan nilai 81,5 dimana pada tahun 2022 nilai kinerja departemen tersebut adalah 83,5. Inkonsistensitas nilai kinerja karyawan tersebut merupakan permasalahan yang harus di cari solusinya. Hal tersebut menunjukkan adanya penurunan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merujuk pada kemampuan, keterampilan, dan hasil yang ditunjukkan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan kewajiban dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Kinerja karyawan dapat dievaluasi berdasarkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, efisiensi kerja, kualitas hasil kerja, dan efektivitas kolaborasi. Hotel Royal Jember dapat menyediakan lingkungan kerja non-fisik untuk memupuk interaksi positif antara karyawan dan atasan, sehingga meningkatkan kenyamanan di tempat kerja. Selain itu Insentif juga perlu dalam menunjang apresiasi terhadap hasil kinerja karyawan agar karyawan lebih giat lagi dalam melakukan pekerjaan. Untuk memperbaiki penilaian kinerja yang menurun Perusahaan juga dapat menerapkan program pelatihan (*traine*), hal ini bertujuan untuk melatih dan mengembangkan skill karyawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa beberapa variabel mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian sebelumnya menunjukkan korelasi positif dan signifikan antara kompetensi dan insentif terhadap kinerja karyawan di Hotel Komune, menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi karyawan dan insentif yang ditawarkan oleh hotel tersebut berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. (Herlambang dkk., 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Devi dkk. (2015) menunjukkan bahwa gaji memengaruhi kinerja karyawan di Istana Hotel Jember, dan bahwa lingkungan kerja non-fisik juga memengaruhi kinerja

karyawan di tempat yang sama. Penelitian yang dilakukan oleh Astuti & Mulyadin (2022) menunjukkan bahwa lingkungan kerja non-fisik tidak memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Ahdawiyah dkk. (2021) menunjukkan bahwa pelatihan, pemberian insentif, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap kinerja karyawan. Pembahasan di atas menunjukkan adanya kontradiksi dalam hasil penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja non-fisik, insentif, dan pelatihan terhadap kinerja karyawan, sehingga menyiratkan adanya kesenjangan penelitian. Oleh karena itu, diperlukan penyelidikan lebih lanjut. Peneliti melakukan studi ini untuk menentukan dampak lingkungan kerja non-fisik, insentif, dan pelatihan terhadap kinerja karyawan di Royal Hotel Jember.

Penelitian ini memperdalam pemahaman tentang bagaimana unsur-unsur non-fisik di tempat kerja, termasuk lingkungan sosial dan budaya perusahaan, dapat memengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini juga memperdalam analisis tentang pentingnya insentif dan pelatihan dalam meningkatkan produktivitas karyawan di industri perhotelan, yang seringkali bergantung pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini, yang berfokus pada Hotel Royal Jember, bertujuan untuk menjelaskan bagaimana lingkungan kerja yang mencakup tidak hanya karakteristik fisik tetapi juga unsur-unsur sosial, emosional, dan psikologis mempengaruhi kinerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Lingkungan Kerja Non-Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Royal Jember?
2. Apakah Insentif Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Royal Jember?
3. Apakah Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Royal Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Royal Jember.
2. Untuk menganalisis pengaruh Insentif terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Royal Jember.
3. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Royal Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dengan menganalisis lingkungan kerja non-fisik, insentif, dan pelatihan, para peneliti dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Studi ini memberikan pengalaman praktis dalam pengumpulan, analisis, dan penyajian data

penelitian, yang bermanfaat bagi pengembangan profesional para peneliti di bidang manajemen sumber daya manusia dan perhotelan.

2. Bagi Pemilik Usaha (Manajemen Hotel)

Dengan adanya hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang signifikan bagi pemilik atau manajemen Hotel Royal Jember mengenai korelasi antara lingkungan kerja non-fisik, insentif, dan pelatihan terhadap kinerja sumber daya manusia. Selain itu, wawasan yang diperoleh dari penelitian ini dapat memfasilitasi pembentukan lingkungan kerja yang lebih kondusif serta penyusunan program pelatihan dan insentif yang lebih terfokus, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan hotel dan daya saing perusahaan secara keseluruhan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut terkait manajemen sumber daya manusia di sektor perhotelan.

