

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Sektor pariwisata sendiri telah menjadi penyumbang devisa terbesar kedua setelah minyak kepala sawit mentah yang mencapai USD 15 juta atau sekitar 203 Triliun Rupiah (Dikutip dari Tribunnews.com tahun 2018). Bisa dikatakan bahwa sektor pariwisata tidak hanya memberikan keuntungan bagi Negara tetapi juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan pendapatan pada daerah – daerah wisata sekitar. Hal ini terbukti dengan banyaknya dibangun hotel – hotel disetiap destinasi wisata maupun perkotaan, tercatat bahwa nilai konstruksi hotel yang dibangun di Indonesia sepanjang Januari sampai Mei 2015 sekitar Rp. 7.85 triliun sehingga menjadikan Indonesia sebagai negara terbesar keempat di Asia Pasifik dalam pembangunan hotel (Dikutip dari beritasatu.com tahun 2015).

Perhotelan merupakan bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Hotel dianggap sebagai salah satu bentuk keinginan masyarakat yang harus dipenuhi, karena hotel sebagai tempat untuk mendapatkan perlindungan dan kenyamanan ketika sedang berpergian jauh (Bagyono, 2016). Untuk memberikan perlindungan dan kenyamanan, hotel harus mengeluarkan modal untuk memberikan berbagai keamanan, fasilitas, dan pelayanan yang membuat tamu merasa nyaman walaupun tidak tinggal dirumah sendiri. Sehingga bisa dikatakan bahwa hotel tergolong kedalam industri yang padat modal dan padat karya, yang artinya dalam pengelolaan sebuah hotel memerlukan modal

usaha yang besar dengan jumlah karyawan yang tidak sedikit. Dari semua modal yang dikeluarkan hotel, kinerja yang diberikan oleh karyawan merupakan kunci keberhasilan dan keberlangsungan hotel tersebut di masa yang akan datang. Karena karyawan merupakan faktor penggerak dan mempunyai peranan vital bagi hotel. Begitupun kepuasan tamu sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja yang dihasilkan karyawan menjadi cerminan kemampuan dan keterampilan pekerjaan dan tentu akan berdampak kepada pendapatan perusahaan. Kinerja merupakan hasil dari sebuah proses yang diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan organisasi sebelumnya (Edison, 2016). Untuk menilai kinerja para karyawan, penelitian ini menggunakan teori Mitchell (1978) dalam (Shu dan Daniel, 2018) yang menilai kinerja karyawan dalam 5 kriteria, yaitu kualitas kerja (*Quality of work*), ketepatan waktu (*Promptness*), inisiatif (*Initiative*), kemampuan (*Capability*), komunikasi (*Communication*). Komponen ini penting untuk menilai kinerja pada setiap karyawan di perusahaan seperti memberikan kesempatan kepada karyawan dalam mengambil tindakan – tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja melalui timbal balik yang diberikan oleh organisasi, untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan energik, serta untuk mengukur potensi mereka dan mengetahui klemahan – kelemahan dari pegawai sehingga dapat ditentukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif. Dengan beberapa alasan tersebut maka penelitian ini akan membahas

betapa pentingnya kinerja karyawan terhadap kepuasan tamu yang mana akan menentukan kesuksesan suatu perusahaan hotel dimasa depan.

Departemen dalam hotel yang dibahas dalam penelitian ini adalah Departemen *Front Office*. Alasan mengapa penelitian ini akan membahas kinerja dari karyawan *front office* karena departemen *front office* merupakan departemen pertama yang berinteraksi dengan tamu maka dalam departemen tersebut menjadi tempat dimana tamu – tamu yang baru pertama kali datang ke hotel mendapat kesan pertamanya, dan juga kesan terakhir terhadap hotel secara keseluruhan. Cara menyambut dan menangani tamu ketika mereka pertama kali tiba di hotel akan membentuk kesan tersendiri dan suasana hotel secara menyeluruh selama tamu menginap di hotel. Demikian pentingnya departemen *front office* itu, Sehingga bisa dikatakan bahwa departemen *front office* adalah sebagai pusat syaraf, sumbu, dan jantung hotel. Karena apabila *front office* sebagai pusat syaraf tidak berfungsi atau tidak menjalankan peran dan fungsinya dengan baik, maka kegiatan operasional departemen lain tentu akan menjadi terganggu.

Hotel Ara Gading Serpong merupakan hotel bintang tiga di daerah Gading Serpong memiliki fasilitas terbaik dan lokasi yang strategis sehingga hotel Ara Gading Serpong berpotensi untuk semakin berkembang dan menjadi pelopor *Business Hotels* di Tangerang. Alasan mengapa dilakukan penelitian terhadap hotel Ara Gading Serpong adalah karena berdasarkan survey dari *trip advisor* di kawasan Gading Serpong, Hotel Ara memiliki harga menginap yang murah dan mendapatkan ulasan yang sangat bagus dari tamu untuk hotel sekelas bintang 3, yakni mendapatkan skor 7,6 dari total 279 ulasan. Sehingga menarik untuk

dilakukan penelitian mengenai Hotel Ara Gading Serpong, karena jika interaksi antara karyawan *front office* dengan tamu berjalan dengan baik maka hotel tersebut akan memiliki citra yang baik di mata tamu dan memiliki potensi untuk berkembang di masa depan. Berikut *Trip Advisor* Hotel Ara Gading Serpong Tangerang tahun 2019 :



**Gambar 1.1** *Trip Advisor* Hotel Ara Gading Serpong Tangerang Tahun 2019  
(Sumber :www.tripadvisor.co.id)



**Gambar 1.2** Harga *Booking* Online Hotel Ara, Gading Serpong tahun 2019  
(Sumber :www.booking.com)

Dengan adanya masalah – masalah yang muncul di atas maka berdasarkan pengamatan atau penelitian kinerja karyawan *Front Office* dan kepuasan tamu saat

menginap di hotel maka penelitian ini mengangkat judul “Analisis pengaruh kinerja karyawan *front office* terhadap kepuasan tamu di Hotel Ara Gading Serpong Tangerang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pembahasan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas kerja (*Quality of Work*) terhadap kepuasan tamudi hotel Ara Gading Serpong Tangerang?
2. Apakah ada pengaruh ketepatan waktu (*Promptness*) terhadap kepuasan tamu di hotel Ara Gading Serpong Tangerang?
3. Apakah ada pengaruh inisiatif (*Initiative*) terhadap kepuasan tamu di hotel Ara Gading Serpong Tangerang?
4. Apakah ada pengaruh kemampuan (*Capability*) terhadap kepuasan tamu di hotel Ara Gading Serpong Tangerang?
5. Apakah ada pengaruh komunikasi (*Communication*) terhadap kepuasan tamu di hotel Ara Gading Serpong Tangerang?
6. Apakah kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di hotel Ara Gading Serpong Tangerang?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh dari kualitas kerja (*Quality of Work*) terhadap kepuasan tamu di Hotel Ara Gading Serpong Tangerang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh dari ketepatan waktu (*Promptness*) terhadap kepuasan tamu di Hotel Ara Gading Serpong Tangerang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh dari inisiatif (*Initiative*) terhadap kepuasan tamu di Hotel Ara Gading Serpong Tangerang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh dari kemampuan (*Capability*) terhadap kepuasan tamu di Hotel Ara Gading Serpong Tangerang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh dari komunikasi (*Communication*) terhadap kepuasan tamu di Hotel Ara Gading Serpong Tangerang.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan tamu di hotel Ara Gading Serpong Tangerang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan dan peningkatan untuk kinerja karyawan *Front Office* di Hotel Ara Gading Serpong Tangerang.

### **1.4.2 Bagi Pembaca**

Dengan membaca hasil penelitian, pembaca dapat mengetahui pelaksanaan analisis pengaruh kinerja karyawan *Front Office* terhadap kepuasan tamu di Hotel Ara Gading Serpong Tangerang. Hasil penelitian ini juga berguna sebagai referensi bagi penelitian – penelitian selanjutnya.

### **1.4.3 Bagi Peneliti**

Dengan melakukan penelitian, pengetahuan dan wawasan penelitian akan bertambah. Peneliti akan lebih memahami tentang pengaruh kinerja karyawan *Front Office* terhadap kepuasan tamu di Hotel Ara Gading Serpong Tangerang.

## **1.5 Batasan Penelitian**

Agar penelitian yang dilakukan menjadi fokus pada tujuan penelitian dan menghindari pelebaran atau penyimpangan pokok masalah, maka batasan dalam penelitian ini hanya dibatasi pada hasil kinerja karyawan operasional *Front Office* terhadap kepuasan tamu di Hotel Ara Gading Serpong Tangerang. Penelitian ini dilakukan dari tanggal 1 maret 2019 sampai dengan 30 mei 2019.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal – hal yang dibahas dalam tiap – tiap bab. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

### **Bab I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat dan jelas mengenai isi penelitian. Isi bab meliputi : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Penelitian, dan Sistematika Penulisan

### **Bab II : TELAAH LITERATUR**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian terhadap masalah yang ingin diteliti. Isi bab ini meliputi : Landasan Teori, Kerangka Penelitian, dan Hipotesis Penelitian.

### **Bab III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, jenis data, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian. Isi bab ini meliputi : Metode Penelitian, Deskripsi Sampel (Populasi & Sampel), Metode Pengumpulan Data, Variable – Variable Penelitian dan Pengukurannya, dan Metode Analisis Data, Hasil Pretest, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Sederhana, Uji Parsial (Uji t), dan Uji Simultan (Uji F).



#### **Bab IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini Menguraikan hal – hal yang berhubungan dengan seluruh hasil penelitian yang telah diperoleh. Di dalamnya berisi tentang analisis dan pemecahan masalah yang dikaji dalam skripsi ini. Isi bab ini meliputi : Gambaran Umum Objek Penelitian, Deskripsi Data atau Objek Penelitian, dan analisis Hasil Penelitian.

#### **Bab V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan beserta saran untuk masalah dalam penelitian ini.