

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sebuah sektor usaha ataupun sebuah kegiatan dimana pariwisata itu merupakan kegiatan yang di lakukan seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi suatu objek atau tempat tertentu untuk tujuan berwisata . Seseorang akan mengunjungi suatu tempat yang menawarkan keunggulannya untuk dapat dinikmati orang tersebut. Setiap orang pasti pernah melakukan wisata, baik secara berkelompok maupun sendiri. Wisata itu sendiri dapat berpengaruh terhadap mental dan kebahagiaan seseorang serta memberikan energi positif .

Dalam dunia pariwisata tentunya pelayanan terhadap tamu sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan pengunjung, oleh karena itu hal yang sangat penting adalah sumber daya manusia yang di miliki oleh penyedia jasa tersebut, mereka harus memiliki pekerja yang memiliki kemampuan dan kinerja yang baik terhadap para tamu sehingga dapat membantu perusahaan dalam memberikan kepuasan terhadap tamu.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang mendongkrak perekonomian Indonesia. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat perbandingan wisatawan yang berkunjung ke Indonesia pada tahun 2017 yakni 12,89 juta dan tahun 2018 menjadi 14,39 juta. Walaupun pada Oktober 2018 Badan Pusat Statistik (BPS) sempat mencatat adanya penurunan sebesar 5,74% dibanding September 2018, BPS menyatakan hal ini merupakan hal yang wajar terjadi dari

tahun ke tahun dan masih dapat dikendalikan oleh pemerintah Indonesia

([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id), 2019)

Pemerintah Indonesia selalu berusaha untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia. Hal ini berdampak positif dalam kemajuan ekonomi. Oleh karena itu hotel yang menjadi salah satu sumbernya harus memberikan pelayanan serta dapat meningkatkan minat pengunjung .

Kepulauan Riau terdiri dari beberapa kabupaten atau kota, salah satunya Kota Batam. Batam yang berbatasan dengan Negara Singapura dan Malaysia sehingga hal ini membuat Kota Batam menjadi tujuan utama wisata. Tujuan wisata yang meningkat harus di imbangi dengan ketersediaan akomodasi dalam memfasilitasi wisatawan. Akomodasi yang di maksud seperti hotel. Pertumbuhan wisatawan baik dari lokal maupun mancanegara membuat akomodasi perhotelan semakin memiliki peran yang penting ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id), 2014)

Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau terus berupaya untuk menggali potensi pariwisatanya. Pariwisata di kepulauan riau yang memiliki banyak kelebihan untuk meningkatkan perkonomian (kompas.com, 2017).

Menyadari bahwa talenta dan *skill* pekerja sangat berperan penting dalam hal ini membuat perusahaan-perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang jasa seperti hotel dan *resort* berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kenyamanan konsumen, sehingga dapat menimbulkan citra perusahaan yang baik serta kepuasan dalam menggunakan jasa tersebut.



Dalam memilih hotel yang akan ditempati, wisatawan kebanyakan mencari dari berbagai referensi *website-website* yang menyediakan informasi mengenai penginapan yang direferensikan. Hal yang dapat menjadi pertimbangan pengunjung biasanya dari segi harga, ulasan, sert penilaian. Semakin banyak ulasan positif mengenai hotel tersebut maka semakin memudahkan bagi wisatawan dalam menentukan pilihan.

Tabel 1.1

*Jumlah Rating dan Ulasan Pengunjung pada Hotel Bintang 4 di Kota Batam*

| NO | Nama Hotel                         | Jumla Rating | Jumlah Ulasan |
|----|------------------------------------|--------------|---------------|
| 1  | Aston hotel                        | 4/5          | 2,028         |
| 2  | Batam City Condotel (BCC) Hotel    | 3.5/5        | 809           |
| 3  | Grand I Hotel                      | 4/5          | 785           |
| 4  | Nagoya Hill Hotel                  | 4/5          | 590           |
| 5  | Nagoya Mansion Hotel & Residence   | 4,5/5        | 527           |
| 6  | Swiss-Belhotel Harbour Bay         | 4/5          | 435           |
| 7  | Best Western Premier Panbil Hotel  | 4/5          | 369           |
| 8  | Planet Holiday Hotel               | 3.5/5        | 357           |
| 9  | Harmonie Suites Hotel              | 4/5          | 296           |
| 10 | Harmoni one hotel                  | 3.5/5        | 226           |
| 11 | Golden View Hotel                  | 3.5/5        | 218           |
| 12 | Pacific Palace Hotel               | 3.5/5        | 202           |
| 13 | Harmoni Hotel                      | 3.5/5        | 167           |
| 14 | Crown Vista Hotel                  | 4/5          | 127           |
| 15 | Graha Gemilang Internasional Hotel | 2.5/5        | 76            |

Sumber: ([www.TripAdvisor.co.id](http://www.TripAdvisor.co.id)) (www.bps.go.id,2019)

Perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang perhotelan pasti memperhatikan pelayan sebagai hal utama. Dengan memiliki talenta yang berkualitas dan kemampuan yang baik, hal itu akan menimbulkan kinerja yang bagus terhadap hotel tersebut. Berdasarkan pemaparan diatas, dengan ini penulis akan melakukan

penelitian dengan judul **“Pengaruh Talenta management Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Bintang Empat di Kota Batam Dengan Mediasi Keadilan Dalam organisasi”**

## **1.2 Permasalahan Penelitian**

Penulis akan merumuskan masalah yang telah ditarik kesimpulannya berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya:

- a. Apakah kinerja karyawan dipengaruhi oleh Talenta manajemen ?
- b. Apakah kinerja karyawan dipengaruhi oleh keadilan dalam organisasi?
- c. Apakah keadilan dalam organisasi dipengaruhi oleh Talenta manajemen?
- d. Apakah kinerja karyawan dipengaruhi oleh Talenta manajemen dengan dimediasi oleh keadilan dalam organisasi ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif secara langsung pada talenta manajemen terhadap kinerja karyawan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh positif secara langsung pada keadilan dalam organisasi terhadap kinerja karyawan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh positif secara langsung pada talenta manajemen terhadap keadilan dalam organisasi

- d. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif secara langsung pada talenta manajemen terhadap kinerja karyawan yang di mediasi oleh keadilan dalam organisasi

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dalam karya ilmiah yang dilakukan dapat memberikan manfaat bagi sekitar:

a. **Bagi Manajemen Hotel**

Dapat menjadi acuan bagi perusahaan perhotelan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang diharapkan dapat menciptakan kinerja karyawan yang baik.

b. **Bagi Peneliti**

Penelitian yang di lakukan dapat menjadi pembelajaran bagi penulis, dimana penulis dapat memahami mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

c. **Bagi Universitas**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang terkait dengan kinerja karyawan.



## 1.4 Sistematika Penulisan

Tahapan penelitian yang dapat memudahkan pembaca dalam memahaminya, sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan secara singkat mengenai latar belakang mengapa penulis melakukan penelitian ini, permasalahan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

### BAB II : KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Pada bagian bab ini penulis akan menguraikan mengenai teori yang akan digunakan penulis sebagai dasar untuk menganalisa masalah yang berhubungan dengan variable independen terhadap variabel kinerja karyawan sebagai variabel dependen serta metode yang digunakan dalam menganalisa data.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan menerangkan mengenai rancangan penelitian, objek penelitian definisi oprasional variabel, teknik pengumpulan data yang di gunakan , metode analisa data dan pengujian hipotesis.

### BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan terkait hasil dari analisa data yaitu menguji hipotesis dengan membahas hasil statistik deskriptif dari kuesioner, uji kualitas data dan pengujian hipotesis.

## BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai kesimpulan dari keseluruhan isi penelitian. Keterbatasan yang di alami dalam penelitian dan demi hasil penelitian yang lebih baik lagi kedepannya, penulis akan memberikan beberapa saran untuk pembaca.