BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang dikenal budaya yang beranekaragam dan keindahan alam, hal ini menjadi faktor yang dapat membantu meningkatkan devisa negara melalui sektor pariwisata. Kegiatan pariwisata perlu didukung dengan beberapa akomodasi salah satunya tempat penginapan seperti hotel, akomodasi ini adalah sarana penting dalam pariwisara dan dapat diartikan kelangsungan industri perhotelan akan membantu meningkatkan wisatawan yang berdatangan. Saat ini persaingan industri perhotelan tidak hanya pada harga penginapan dan segi lokasi, tetapi pada baiknya pelayanan yang dapat diberikan hotel kepada tamu yang berdatangan. Hotel di Indonesia juga dirinci menjadi 5 bintang yang ditentukan oleh Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia dengan beberapa persyaratan seperti letak hotel, kondisi gedung hotel, pelayanan yang diberikan, kualifikasi dan kesejahteraan karyawannya.

Kota Batam ialah salah satu kota yang sedang dikembangkan menjadi kota wisata, hal ini didukung dengan lokasi Batam yang terletak bersebrangan dengan Malaysia dan Singapura. Berdasarkan data BPS Kota Batam, wisatawan yang berdatangan ke Batam mengalami peningkatan dari tahun 2016 hingga tahun 2018.

Tabel 1.1 Kunjungan wisatawan yang masuk ke Kota Batam

Bulan	2016	2017	2018
Januari	108,888	129,728	115,551
Februari	120,531	95,061	155,670
Maret	125,324	127,308	175,194
April	125,573	134,218	144,104
Mei	123,410	112,333	142,157
Juni	121,523	125,835	167,398
Juli	103,647	118,460	144,235
Agustus	99,724	120,042	159,218
September	114,052	118,558	153,944
Oktober	114,020	112,766	141,337
November	106,953	120,108	155,283
Desember	159,277	192,796	233,153
Total	1,422,922	1,507,213	1,887,244

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Batam (2019)

Jessica. Analisis Pengaruh Discipline, Motivation, Organizational Commitment dan Leadership terhadap Employee Performance Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

Wisatawan yang masuk ke Kota Batam, baik dari luar kota dan luar negeri dapat membantu meningkatkan usaha industri perhotelan. Pada data BPS (Badan Pusat Statistik) tahun 2019, peningkatan hunian kamar hotel pada tahun 2016 hingga 2018 mengalami peningkatan. Tahun 2016 hunian kamar hotel sebanyak 577,78%, pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebanyak 54,22% dan tahun 2018 terjadi peningkatan sebesar 13,02%.

Tabel 1.2 Jumlah Hunian Kamar Hotel (%)

Bulan	2016	2017	2018
Januari	39.78	50.71	48.99
Februari	47.45	42.45	58.78
Maret	49.39	47.34	55.61
April	47.55	50.32	53.5
Mei	48.92	55.8	46.98
Juni	49.77	52.71	48.3
Juli	49.46	53.73	46.09
Agustus	50.82	55.68	48.62
September	44.98	51.5	56.63
Oktober	45.59	53.5	57.59
November	49	58.35	58.3
Desember	55.07	59.91	65.63
Total	577.78	632	645.02

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Batam (2019).

Banyaknya hotel berbintang di Kota Batam menyebabkan wisatawan kesulitan untuk memilih hotel yang akan ditempati, dengan perkembangan teknologi memudahkan wisatawan untuk memesan kamar melalui aplikasi maupun *website*, wisatawan juga dapat melihat jumlah rating dan ulasan yang diberikan oleh tamu-tamu hotel sebelumnya untuk mempermudah memilih hotel yang akan ditempati. Semakin tinggi rating yang diberikan dan ulasan positif mengenai suatu hotel maka akan semakin baik citra hotel di benak wisatawan.

Tabel 1.3 Ulasan Pengunjung dan Jumlah Rating pada Hotel Bintang 4 di Kota Batam

No	Nama Hotel	Jumlah Rating	JumlahUlasan
1	Best Western Premier Panbil Hotel	4.5/5	435
2	Harris Hotel	4/5	2.028
3	Swiss-BelhotelHarbour Bay	4/5	785
4	Harmoni One Convention Hotel	4/5	590
5	Grand I Hotel	4/5	527
6	Nagoya Hill Hotel	4/5	357
7	Harmonie Suites Hotel	4/5	296
8	Crown Vista Hotel	4/5	127
9	Batam City Condotel (BCC) Hotel	3.5/5	809

Jessica. Analisis Pengaruh Discipline, Motivation, Organizational Commitment dan Leadership terhadap Employee Performance Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

10	Nagoya Mansion Hotel & Residence	3.5/5	369
11	Planet Holiday Hotel	3.5/5	228
12	Golden View Hotel	3.5/5	218
13	Pasific Palace Hotel	3.5/5	202
14	Harmoni Hotel	3.5/5	167

Sumber: www.TripAdvisor.co.id www.bps.go.id.2018

Seperti berita *online* yang dilansir http://www.liputan6.com para wisatawan memiliki jutaan hotel yang dapat menjadi pilihannya, namun salah satu cara yang dapat menarik pelanggan disaat persaingan industri perhotelan yang semakin ketat adalah pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat diperhatikan dengan adanya ulasan terhadap hotel yang diberikan tamu-tamu hotel, jika sebuah hotel dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan membuat pelanggan senang, mereka akan berbagi dan menyebarkan berita mengenai hotel yang ditempati. TripAdvisor merupakan *website* atau situs perjalanan terbesar di dunia, pada tahun 2014 TripAdvisor memberikan penghargaan *Travellers' Choice Hotels with Exceptional Service* kepada Hotel Tugu Lombok Nusa Tenggara Barat, hotel ini menjadi salah satu hotel yang memberikan pelayanan yang terbaik di Indonesia, penghargaan ini ditentukan berdasarkan ulasan yang berisikan kualitas dan pelayanan hotel diberikan kepada wisatawan. Pelayanan baik akan menciptakan kesan baik juga di benak wisatawan yang berdatangan, maka diperlukannya kinerja karyawan yang mendukung dan mendorong proses berjalannya usaha dalam meningkatkan pelayanan.

Seperti yang terjadi pada Novotel Lampung, salah satu hotel berbintang yang terdapat di Lampung. Salah satu tamu hotel menyebarkan berita mengenai buruknya pelayanan yang diterima saat tinggal di hotel tersebut, berita ini dilansir berita *online* http://www.tribunnews.com saat tinggal dihotel, tamu dilarang menggunakan kolam renang karena tamu dianggap tidak menggunakan pakaian standar renang, parkiran khusus tamu hotel juga dipindahkan ke *basement* hotel dikarenakan seorang anak pejabat sedang mengadakan pesta dihotel tersebut, kemudian tamu juga diminta meninggalkan hotel saat hari ke 5 oleh *reception*, tamu mengaku telah memesan kamar melalui aplikasi selama 6 hari, setelah 3 hari tamu menerima email dari aplikasi tersebut sebagai tanda terima kasih telah memesan kamar hotel selama 6 hari menggunakan aplikasi tersebut. Tamu

Jessica. Analisis Pengaruh Discipline, Motivation, Organizational Commitment dan Leadership terhadap Employee Performance Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

langsung menghubungi pihak hotel untuk mengklarifikasikan hal tersebut, namun pihak hotel sama sekali tidak memberikan tanggapan. Kurangnya kinerja karyawan pada Novotel Lampung memberikan kesan yang buruk pada tamu yang menginap sehingga perlunya manajemen hotel untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan berbagai faktor antara lain *discipline, motivation, organizational commitment* dan *leadership.*

Menurut Jeffrey dan Ruliyanto (2017) sebuah organisasi memerlukan sumber daya manusia yang dapat berpartisipasi serta mendorong pengembangan usaha maka diperlukannya karyawan yang mempunyai sikap *discipline* yang tinggi. Dengan adanya disiplin, karyawan akan memiliki kesadaran dan kesediaan untuk menjalankan tugas sesuai dengan peraturan yang ada pada organisasi serta membantu organisasi untuk mencapai tujuan serta menciptakan program kerja yang baik.

Menurut Tumilaar (2015) karyawan yang mempunyai tingkat motivasi tinggi akan membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas dalam mencapai tujuan organisasi dan motivasi juga dapar di artikan dengan dorongan dan kekuatan yang datang dari luar dan dalam diri karyawan tersebut serta membangkitkan ketekunan dan gairah dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.

Menurut Hafiz (2017) *Organizational Commitment* dapat digambarkan sebagai ikatan antara karyawan dengan organisasinya, dimana karyawan mengerahkan upaya, menunjukkan tujuan organisasi dan keinginan diri menjadi anggota organisasi. *Organizational Commitment* juga dapat diartikan sebagai sarana berorientasi pada organisasinya yang meliputi perasaan, keterlibatan dan kesetiaannya terhadap nilai organisasi.

Drerup (2015) *leadership* merupakan faktor yang mempunyai peran penting pada setiap organisasi dengan arti pemimpin memiliki tugas dalam menghasilkan upaya, menyusun strategi dalam menawarkan motif yang dapat memberikan inspirasi dalam meningkatkan potensi karyawan untuk bertumbuh dan berkembang. Sehingga diperlukan dalam organisasi untuk mendorong dan membuat kinerja karyawan untuk semakin baik.

Jessica. Analisis Pengaruh Discipline, Motivation, Organizational Commitment dan Leadership terhadap Employee Performance Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

Tingkat *discipline, motivation, commitment organizational* dan *leadership* terhadap *employee performance* akan berpengaruh pada produktivitas organisasi. Sebuah organisasi tidak dapat bekerja secara maksimal bila pengelolaan manajemem sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik. Dengan adanya permasalahan yang ada, peneliti tertarik meneliti sistem kerja yang terdapat pada perhotelan yang ada di Kota Batam. Pada uraian tersebut, penulis mengangkat judul mengenai:

"Analisis Pengaruh *Discipline, Motivation, Organizational Commitment* dan *Leadership* terhadap *Employee Performance* Hotel Bintang 4 di Kota Batam".

1.2 Permasalahan Penelitian

Diperhatikan pada permasalahan latar belakang yang diuraikan diatas, maka akan dilakukan penelitian lebih lanjut, diantaranya:

a. Apakah *discipline* dapat berpengaruh secara signifikan terhadap *employee performance ?*
b. Apakah *motivation* dapat berpengaruh secara signifikan terhadap *employee performance ?*
c. Apakah *organizational commitment* dapat berpengaruh secara signifikan terhadap *employee performance ?*
d. Apakah *leaderhip* dapat berpengaruh secara signifikan terhadap *employee performance ?*

1.3 Tujuan Penelitian

Pada rumusan permasalahan yang dijelaskan diatas, dapat disimpulkan tujuan yang terdapat pada penelitian ini, diantaranya:

a. Untuk mengetahui apakah *discipline* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance.*
b. Untuk mengetahui apakah *motivation* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance.*

Jessica. Analisis Pengaruh Discipline, Motivation, Organizational Commitment dan Leadership terhadap Employee Performance Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

c. Untuk mengetahui apakah *organizational commitment* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance.*
d. Untuk mengetahui apakah *leadership* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance.*

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya tujuan yang diuraikan diatas, penelitian ini diharapkan mendapatkan manfaat, diantaranya:

a. Perhotelan

   Memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang dapat bermanfaat bagi karyawan dan setiap manajemen perhotelan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dalam faktor *discipline, motivation, organizational commitment* dan *leadership.*

b. Mahasiswa

   Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini, guna menambah dan mengamalkan ilmu serta menjadi wadah aplikasi mahasiswa dan mahasiswi dalam perkuliahan dengan menyelesaikan penelitian dan memberi pengetahuan menganai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk sistematika penulisan, peneliti menjabarkan isi dari setiap bab, berikut merupakan pembahasan dari setiap bab, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini peneliti akan membahas tentang latar belakang dari masalah mengenai *employee performance* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, permasalahan yang terdapat pada *employee performance,* tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian dan sistematika dalam penelitian.

BAB II KERANGKA TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Bab ini menjelaskan tinjauan pustaka pada variabel yang akan diteliti, teori yang mendukung variabel data dan perumusan hipotesis.

Jessica. Analisis Pengaruh Discipline, Motivation, Organizational Commitment dan Leadership terhadap Employee Performance Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan metode penelitian yang menjelaskan rancangan penelitian pada *employee performance*, objek yang ada dalam penelitian, definisi variabel, teknik pengumpulan data diantaranta terdapat populasi dan pengambilan sampel, sumber dan jenis data pada uraian variabel penelitian, metode analisis dan uji hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan hal yang dilakukan saat menganalisa data diantaranya dengan melakukan uji terhadap hipotesis yang membahas hasil deskriptif dan juga statistic pada kuesioner, melakukan uji kualitas data dan melakukan uji terhadap hipotesis yang terdapat dalam penelitian.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari inti seluruh pembahasan penelitian terhadap kinerja karyawan, keterbatasan dan rekomendasi yang diajukan terhadap peneliti berikutnya.

Jessica. Analisis Pengaruh Discipline, Motivation, Organizational Commitment dan Leadership terhadap Employee Performance Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020