

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Negara Indonesia adalah negara yang penuh atas kekayaan alam dan memiliki beragam budaya yang dipisahkan oleh pulau-pulau didalamnya terlebih lagi didukungnya terdapat tempat-tempat wisata yang penuh sejarah dimana mencerminkan Indonesia memiliki kekayaan atas warisan budaya. Dimana hal itu menjadikan wisatawan tertarik untuk mengunjungi Indonesia untuk tujuan liburan. Pariwisata Indonesia mengalami perkembangan yang pesat setiap tahunnya hal itu membawa keuntungan bagi Indonesia khususnya dalam perkembangan perekonomian di Indonesia, peran sektor perkembangan pariwisata memberikan kontribusinya melalui nilai penerimaan devisa, jumlah wisatawan mancanegara (*international tourist*) serta wisatawan nusantara (*domestic tourist*), dan terhadap peningkatan angka PDB (Produk Domestik Bruto).

Menurut Buku Saku Kementerian Pariwisata (2019), kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB (Produk Domestik Bruto) tahun 2018 mencapai 4,50 persen dan meningkat 4,80 persen di tahun 2019. Serta nilai devisa mengalami peningkatan dari tahun 2018 dengan memaparkan nilai devisa ditahun 2019 ialah 19,29 miliar dollar AS yang hamper menembus target yang telah ditetapkan sebesar 20 miliar dollar AS. Peningkatan kontribusi dalam sektor pariwisata tersebut didapatkan khususnya dari peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (*international tourist*) dan wisatawan nusantara (*domestic tourist*) dengan jumlah kunjungan sebanyak 15,8 juta pengunjung (www.bps.go.id, 2019)

Wisatawan yang mengunjungi Indonesia mendominasi berasal dari negara ASEAN yaitu khususnya Negara Singapura dan Malaysia melalui kedatangan dari Kepulauan riau khususnya mendominasi Kota Batam. Kota Batam adalah bagian dari Provinsi Kepulauan Riau yang dikenal sebagai kota industri, perdagangan serta alih kapalnya, kini Kota Batam serta juga dikenali sebagai kota wisata. Para wisatawan (*tourist*), baik juga terdiri atas wisatawan mancanegara (*international tourist*), dan wisatawan nusantara (*domestic tourist*) tertarik dengan keindahan alam yang begitu apiknya. Kota Batam juga mempunyai julukan terkenal sebagai dari

daerah tujuan wisata belanja serta wisata konferensi dan ekonomi. Oleh karena itu pemerintah Kepulauan Riau terus berupaya meningkatkan serta mengembangkan potensi pariwisata yang ada sehingga perekonomian pun dapat meningkat (kompas.com, 2017)

Mengingat bahwa letak geografis Kota Batam yang amat juga strategis. Selain diketahui kota nya berada di jalur international juga Kota Batam jua diingat mempunyai jarak yang sangat dekat yaitu dengan perbatasan langsung Negara Singapura dan Malaysia. Oleh karena itu kunjungan wisatawan yang mengalami peningkatan bukan hanya dari wisatawan nusantara (*domestic tourist*) melainkan juga wisatawan mancanegara (*international tourist*). Hal ini ditunjukkan pada presentase statistik wisatawan mancanegara (*international tourist*) dan wisatawan nusantara (*domestic tourist*) yang masuk ke Kota Batam pada periode Januari 2019 terhitung sebanyak 128.675 kunjungan (44,81%) dan pada periode Februari 2019 tercatat sebanyak 158.088 kunjungan (22,86%) yang mana mengalami kenaikan 21,95% dibandingkan dengan periode Januari sebelumnya (www.bps.go.id, 2019)

Mengingat letak geografis Kota Batam tadi kontribusi wisatawan mancanegara (*international tourist*) mendominasi kunjungan ke Kota Batam. Diketahui bahwa negara yang berkontribusi jumlah kunjungan terbanyak berturut-turut selain wisatawan dari Malaysia dan Singapore adalah Negara Tiongkok, Korea Selatan, Amerika, Australia, Jepang, India, Philipina, dan Inggris (www.bps.go.id, 2018). Hal ini didorong oleh kunjungan wisatawan mancanegara (*international tourist*) bukan wisatawan berasal dari negara ASEAN, yang mengunjungi negara tetangga seperti Singapore dan Malaysia dengan mengetahui letak Negara Indonesia yaitu Kepulauan Riau memiliki jarak yang sangat dekat. Sehingga dengan jarak yang dekat tersebut banyak wisatawan mancanegara (*international tourist*) memutuskan untuk berkunjung ke Indonesia melalui kedatangan Kepulauan Riau yang kini mendominasi kedatangan Kota Batam.

Dengan peningkatan jumlah wisatawan mancanegara (*international tourist*) dan wisatawan nusantara (*domestic tourist*) yang terus berlangsung mengakibatkan tingkat penghunian kamar juga meningkat. Kota Batam memiliki banyak variasi untuk jenis hotel yaitu dari hotel berbintang 1 sampai 4. Diketahui kini belum ada

nya hotel yang berbintang lima di Kota Batam, hanya resort-resort yang diketahui berbintang lima di Kota Batam. Perbedaan masing-masing hotel yang sangat menjadi pertimbangan pengunjung untuk menyewakan kamar ialah harga sewa kamar hotel yang ditawarkan sehingga konsumen memilih hotel berbintang sesuai dengan tingkat kemampuan dalam membayar sewa kamar hotel.

Tabel 1.1 *Tingkat Penghunian Kamar Menurut Klasifikasi Bintang di Provinsi Kepulauan Riau Januari dan Februari 2019*

Klasifikasi Bintang	Tingkat Penghunian Kamar (%)	
	Januari 2019	Februari 2019
Bintang 1	46,99	44,15
Bintang 2	80,77	43,63
Bintang 3	57,19	50,68
Bintang 4	46,78	54,57
Bintang 5	51,08	48,11

Sumber : Kepri.bps.go.id (2019)

Dapat dijelaskan dari data tingkat penghunian kamar di atas menunjukkan bahwa hotel berbintang 4 pada bulan Januari menunjukkan angka 54,57 % sedangkan pada bulan Februari menunjukkan angka 46,78 dari hal itu diketahui bahwa hotel berbintang 4 memiliki kenaikan 7,79 % pada tingkat penghunian kamar pada periode Januari-Februari. Sedangkan pada hotel berbintang 1, 2, dan 3 mengalami penurunan yang cukup signifikan dalam bulan berikutnya. Maka dari itu dapat dilihat bahwa hotel berbintang 4 menjadi banyak pilihan oleh konsumen ketika memutuskan untuk menyewakan kamar hotel.

Perusahaan jasa yang bergerak pada bidang perhotelan sangat memperhatikan pelayanan sebagai hal yang sangat utama sehingga dengan memberikan pelayanan/*service* yang baik brand hotel dapat disimpan oleh benak konsumen karena meninggalkan kesan yang indah untuk konsumen sendiri sehingga dapat meningkatkan nilai keunggulan kompetitif hotel. Hal tersebut juga akan menguntungkan pihak hotel karena konsumen akan memberikan ulasan positif mengenai hotel yang ditempati.

Mengingat pada era teknologi sekarang ini, para wisatawan lebih memilih untuk memesan hotel berdasarkan referensi website-website ataupun aplikasi pada *smartphone* yang menyediakan informasi tentang hotel yang direferensikan. Pengunjung biasa mempertimbangkan dari segi harga, ulasan, serta penilaian dari pengunjung sebelumnya dan memutuskan hotel yang akan ditempati.

Tabel 1.2 *Daftar Hotel Bintang 4 di Kota Batam Berdasarkan Jumlah Rating dan Ulasan Pengunjung*

No.	Nama Hotel	Jumlah Rating	Jumlah Ulasan
1	Harris Hotel	4/5	2.213
2	Batam City Condotel (BCC) Hotel & Residence	4,5/5	854
3	Harmoni One Convention	4/5	629
4	Grand I Hotel	4/5	560
5	Nagoya Mansion Hotel & Residence	4/5	400

Sumber: (www.Tripadvisor.co.id) (www.bps.go.id)

Menurut Patel *et al.*, (2013) agar perusahaan dapat memaksimalkan efisiensi di pasar yang ada sambil tetap fokus menciptakan inovasi, karyawan butuh melakukan tugasnya secara efisien tetapi secara bersamaan, karyawan perlu mencari, menemukan, bereksperimen, mengambil risiko dan berinovasi. Oleh karena itu perusahaan harus menetapkan aturan dan prosedur yang proposional sehingga dapat mengevaluasi kinerja karyawan dalam perannya dalam menyelesaikan tugas kerja sambil memberikan kebebasan kepada karyawan untuk secara spontan beradaptasi dan berinovasi dengan tantangan dan situasi yang tidak lazim sehingga dapat mengevaluasi kinerja karyawan inovatif. Oleh karena itu kinerja karyawan sangat berkontribusi dalam peningkatan pelayanan/*service* hotel.

Menurut Lepak *et al.*, (2013) penerapan praktek sumber daya manusia yang didasari oleh model AMO yaitu; *ability enhancing*, *motivation enhancing*, dan *opportunity enhancing* dapat meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja individu karyawan Jiang *et al.*, (2012) Dimana setiap dimensi pada praktek sumber daya manusia tersebut mempunyai fungsinya sendiri dalam meningkatkan kinerja karyawan. Model AMO dalam praktek sumber daya manusia sendiri telah

digunakan dalam beberapa dekade terakhir sebagai kerangka yang menjadi pedoman dalam pilihan praktek sumber daya manusia mereka Van De Voorde & Beijer, (2015). Prefektif selanjutnya mengungkapkan bahwa praktek sumber daya manusia juga berpengaruh terhadap kesejahteraan karyawan dan kontribusi tersebut berakhir pada peningkatan kinerja organisasi melalui kinerja individu karyawan.

Menurut Khoreva & Wechtler, (2018) penerapan praktek sumber daya manusia dengan memperhatikan meningkatkan keterampilan (*ability enhancing*) karyawan bertujuan untuk memfasilitasi dalam meningkatkan tingkatan atau jenis pengetahuan karyawan serta mengetahui sejauh mana kemampuan karyawan, membantu karyawan untuk pengembangan karir dan memperluas peluang promosi mereka. Dalam meningkatkan keterampilan (*ability enhancing*) karyawan, perusahaan dapat melakukan praktek sumber daya manusia yang termasuk adalah perekrutan secara menyeluruh dan tepat, pemilihan karyawan yang tepat, dan mendapat pelatihan yang insentif sehingga memungkinkan karyawan memiliki keterampilan dan kemampuan yang meningkat dengan memberikan alat-alat bersosialisasi untuk berintegrasi satu dengan yang lainnya dalam organisasi perusahaan.

Menurut Jiang *et al.*, (2012) praktek sumber daya manusia dalam meningkatkan motivasi (*motivation enhancing*) karyawan bertujuan untuk mendorong motivasi karyawan dalam bekerja, karyawan diharapkan dalam bekerja memiliki pencapaian tujuan tertentu, menerima hasil dalam menyelesaikan tugasnya, dan memberikan penghargaan atas peningkatan kinerjanya. Dalam meningkatkan motivasi (*motivation enhancing*) karyawan, praktek sumber daya manusia yang termasuk adalah mengembangkan kinerja manajemen organisasi, kompensasi yang kompetitif, tunjangan, kemungkinan promosi dan keamanan kerja.

Menurut juga Jiang *et al.*, (2012) praktek sumber daya manusia dalam meningkatkan kesempatan (*opportunity enhancing*) karyawan sebagai cara untuk menginspirasi karyawan untuk menggunakan kemampuan dan motivasi dalam mencapai tujuan perusahaan, mendorong karyawan untuk berbagi ilmu pengetahuan, serta mempelajari hal baru dan menghadapi tantangan kerja. Dalam

meningkatkan kesempatan (*opportunity enhancing*) karyawan, menurut Allen, (2015) praktek sumber daya manusia yang termasuk adalah desain pekerjaan yang fleksibel, kerja tim, dan keterlibatan karyawan dalam berbagi informasi.

Dalam tujuannya perusahaan khususnya di industri perhotelan dalam guna fungsinya meningkatkan kinerja karyawan untuk akhirnya dapat memberikan pelayanan/*service* yang baik kepada pelanggan ataupun konsumen baru, perusahaan perlu meningkatkan keterampilan, meningkatkan motivasi, meningkatkan peluang karyawan dimana masing-masing dimensi dari 3 dimensi praktek sumber daya manusia tersebut menghasilkan tujuan akhir yang berbeda-beda dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh meningkatkan keterampilan, meningkatkan motivasi, meningkatkan peluang karyawan terhadap kinerja karyawan. Sebagaimana agar mendapatkan hasil apakah praktek sumber daya manusia berdasarkan model AMO memiliki keterkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan khususnya dalam peningkatan kinerja pemberian pelayanan/ *service* karyawan terhadap konsumen. Alkisah dengan dari itu penulis tertarik dalam halnya untuk mengambil keputusan judul penelitian **“Analisa Pengaruh Praktek Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kesejahteraan Karyawan di Hotel Bintang 4 di Kota Batam”**

1.2 Permasalahan penelitian

Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah terdapat pengaruh antara *HR Practices* terhadap *job performance* ?
- b. Apakah terdapat antara *HR Practices* terhadap *employee well-being* ?
- c. Apakah terdapat pengaruh *employee well-being* terhadap *job performance* ?
- d. Apakah terdapat antara *HR Practices* terhadap *job performance* dengan mediasi *employee well-being*?

1.3 Tujuan dan Mamfaat

1.3.1 Tujuan

Adapun juga mengetahui tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh antara *HR Practices* dan *job performance*.
- b. Untuk mengetahui pengaruh antara *HR Practices* dan *employee well-being*.
- c. Untuk mengetahui pengaruh antara *employee well-being* dan *job performance*.
- d. Untuk mengetahui pengaruh antara *HR Practices* dan *job performance* dengan mediasi *employee well-being*.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

a. Manfaat bagi perusahaan

Paparan hasil penelitian ini bias diharapkan dapat memberikan saran-saran ataupun informasi bagi perusahaan dalam melihat pengaruh *HR Practices* terhadap *job performances* dengan mempertimbangkan mediasi *employee well-being*. Perusahaan dapat mengembangkan dan mengevaluasi program-program praktek sumber daya manusia (*HR Practices*) yang terdapat di perusahaan sehingga guna memahami tujuan akhir perusahaan tercapai yaitu meningkatkan kinerja karyawan dan dapat meningkatkan nilai keuntungan kompetitif perusahaan agar dapat bersaing dengan kompetitor lainnya.

b. Manfaat bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat mencapai dalam menambah pengetahuan serta jua wawasan penulis khususnya dalam proses pembelajaran *HR Practices* dan *job performances* dengan mempertimbangkan mediasi *employee well-being* dan mendapat pengalaman tersendiri jika kedepannya penulis dapat menerapkannya di tempat kerja penulis dalam menghadapi dan mengatasi masalah yang sejenis dengan penelitian ini berdasarkan pengetahuan teori yang sudah dimiliki.

1.5 Sistematika penulisan

Sistematika penulisan yang bertujuan untuk memberikan penjelasan setiap isi dan pembahasan masing-masing bab secara garis besar. Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam ini bab teruntuk mewujudkan awalan bab penelitian yang berisi tentang latar belakang penelitian, permasalahan penelitian, tujuan penelitian, mamfaat penelitian, dan sistematika pembahasan

BAB II KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Dalam ini bab teruntuk berisikan penjelasan atas keterangan definisi secara teori-teori yang mendukungnya, dan merumuskan hipotesis yang didasari oleh hasil penelitian sebelumnya dengan menggunakan model dari penelitian sebelumnya

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam ini bab teruntuk berisikan pengembangan metodologi yang terdiri dari rancangan awal penelitian, penjelasan definisi setiap variabel, sumber data, teknik pengumpulan data serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan spesifik penjelasan penelitian secara statistik, serta hasil analisis dan pembahasan terhadap masalah penelitian.

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

Bab ini berisikan kesimpulan dari serangkaian hasil pembahasan yang akan ditindakan, jua keterbatasan atas hal-hal yang dihadapi dalam melakukan penelitian ini, dan memberikan rekomendasi hasil penelitian.