

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan aset besar untuk kelangsungan hidup perusahaan saat ini maupun di masa yang akan datang. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama bagi setiap perusahaan untuk menjalankan kegiatan atau proses kerja perusahaan. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai, maka dibutuhkan karyawan yang berkerja secara efisien dan efektif sehingga memberikan kinerja yang baik. Dan agar karyawan dapat memberikan kinerja yang baik maka perusahaan dapat memberikan dukungan baik melalui karakteristik pekerjaan, stres kerja yang dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan serta kepuasan kerja karyawan.

Tujuan perusahaan akan tercapai bila sumber daya manusianya menunjukkan performansi kerja yang tinggi, untuk mencapai hal tersebut, maka perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal. Karyawan yang bekerja dalam sebuah perusahaan sebaiknya diperlakukan sebaik-baiknya, agar karyawan mempunyai kinerja yang baik dan tujuan perusahaan tercapai.

Berbagai sektor bisnis mengharapkan agar bisnisnya mencapai kinerja yang

optimal, salah satunya adalah bisnis pariwisata. Industri pariwisata merupakan salah satu penyedia jasa yang saat ini terkena dampak Covid 19. Melalui Surat Edaran Nomor 2/2020 tentang lanjutan pencegahan dan penyebaran wabah Corona Virus Disease (COVID-19) menghimbau dinas yang membidangi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif berkonsultasi dan melaporkan perkembangan pelaksanaan antisipasi dan penanganan dampak penularan COVID-19 di wilayah kewenangan masing-masing secara berkala. Dengan adanya dampak pandemi ini berimbas pada kunjungan para wisatawan baik asing maupun domestik. Pada Tabel 1.1 perkembangan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara periode Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2020, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara
Periode Tahun 2018 – Tahun 2020

No.	Periode Tahun	Jumlah Kunjungan Januari	Jumlah Kunjungan Desember
1	2018	1,097	1,581
2	2019	1,201	1,377
3	2020	1,272	864

Sumber : BPS 2021

Berdasarkan pada Tabel 1.1 kenaikan jumlah wisatawan dari bulan Januari 2018 sebesar 1,097 juta kunjungan naik di bulan Desember 2018 menjadi 1,581 juta kunjungan. Selanjutnya kenaikan jumlah wisatawan dari bulan Januari 2019 sebesar 1,201 juta kunjungan naik di bulan Desember 2019 sebesar 1,377 juta kunjungan. Kemudian adanya penurunan kunjungan wisatawan mancanegara di masa pandemi

Covid-19 dimulai dari jumlah wisatawan pada bulan Januari 2020 sebesar 1,272 juta lalu mulai menurun di bulan Desember 2020 menjadi 864 ribu kunjungan.

Selanjutnya pada Tabel 1.2 rata-rata pengeluaran wisatawan mancanegara per kunjungan selama berada di Indonesia menunjukkan trend yang meningkat. Pengeluaran wisatawan tersebut dikelompokkan ke dalam 13 jenis pengeluaran utama yaitu akomodasi, makanan dan minuman, cinderamata, belanja, transportasi lokal, paket tur lokal, penerbangan domestik, pesiar, hiburan, kesehatan dan kecantikan, pemandu wisata, pendidikan, dan lainnya. Sebagai berikut:

Tabel 1.2
Distribusi Pengeluaran Wisatawan Mancanegara Tahun 2020

No	Jenis Pengeluaran	Proporsi
1	Akomodasi	43,46%
2	Makanan dan Minuman	20,40%
3	Transportasi	8,93%
4	Cenderamata	6,96%
5	Belanja	6,76%
6	Hiburan	3,24%
7	Pesiar	2,59%
8	Penerbangan domestik	2,27%
9	Tur	2,11%
10	Kesehatan	1,97%
11	Lainnya	0,64%
12	Pemandu	0,40%
13	Pendidikan	0,27%

Sumber: BPS: Statistik Kunjungan Wisata Mancanegara (2020)

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai distribusi pengeluaran wisatawan mancanegara tahun 2020 menunjukkan bahwa akomodasi, memberikan kontribusi pengeluaran wisatawan mancanegara paling tinggi. Hal tersebut berarti banyak

wisatawan yang menggunakan jasa akomodasi di Indonesia. Jasa akomodasi tersebut termasuk di dalamnya adalah hotel.

Penelitian ini menggunakan hotel sebagai objek penelitiannya, dikarenakan industri perhotelan merupakan industri dari sektor pariwisata yang terdampak karena adanya pandemi Covid-19. Hal ini seperti dilansir dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menunjukkan sebanyak 1.266 hotel telah menyetop operasionalnya untuk sementara. (<https://properti.kompas.com/>).

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi dengan beberapa tujuan wisata dimulai dari wisata belanja serta objek pariwisata yang bervariasi dan menarik. Pada saat hari libur, banyak warga ingin berkunjung ke beberapa objek wisata, sehingga memfasilitasinya diperlukan hotel sebagai sarana dan prasarana yang dapat menambah kenyamanan para wisatawan yang berkunjung di Jawa Barat.

Selanjutnya pada Tabel 1.3 menunjukkan rekapitulasi hotel berbintang 2 di wilayah Kota/Kab di Provinsi Jawa Barat pada Tahun 2020

Tabel 1.3
Rekapitulasi Hotel Bintang 2 di Wilayah Kota/Kabupaten
di Provinsi Jawa Barat Tahun 2021

No	Wilayah Kota	Unit Hotel
1	Kota Bandung	50
2	Kota Bekasi	15
3	Kota/Kab Bogor	20
4	Kota/Kab Cirebon	10
5	Kota Depok	6
6	Kota /Kab Tasikmalaya	5
7	Kab. Cianjur	3

Sumber: opendata.jabarprov.go.id

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa Kabupaten Cianjur hanya memiliki unit hotel bintang 2 paling sedikit yaitu hanya 3 unit hotel. Berikut pada Tabel 1.4 Data hotel bintang 2 yang ada di Kabupaten Cianjur yaitu:

Tabel 1.4
Daftar Hotel Bintang 2
di Kabupaten Cianjur Tahun 2021

No	Nama Hotel	Berdasarkan Ulasan
1	BnB Hotel	Peringkat 1
2	Grand Bydiel Hotel	Peringkat 2
3	Bydiel Hotel	Peringkat 3

Sumber: skyscanner.co.id

Pada Tabel 1.4 Bydiel hotel berdasarkan ulasan skyscanner.co.id berada di peringkat ke tiga pada daftar hotel bintang 2 di Kabupaten Cianjur. Hotel Bydiel memiliki tujuan yang sama dengan perusahaan atau industri bisnis lain, yaitu ingin mencapai tujuan perusahaan dengan baik tergantung dari sumber daya yang dimiliki, dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan perusahaan.

Selain itu keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Pencapaian kinerja karyawan merupakan hal penting dilaksanakan untuk menghasilkankinerja maksimal dan dapat bertahan ditengah persaingan bisnis. Perusahaan yang tanggap terhadap perubahan akan dapat berhasil menghadapi setiap ancaman, serta dapat memanfaatkannya menjadi peluang bagi organisasi.

Ketatnya persaingan usaha perhotelan di era pandemi memacu setiap pihak manajemen hotel dituntut untuk melakukan beberapa program peningkatan manajemen, penghematanbiaya tanpa mengurangi pelayanan kepada pelanggan agar

memiliki daya saing untuk berkompetisi. kualitas pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan produktifitas yang memiliki acuan pada kinerja organisasi.

Penulis melakukan survey pendahuluan di Bydiel Hotel yaitu dengan wawancara langsung dan melakukan observasi langsung, juga meminta data sekunder dan data primer dari perusahaan kepada kepala personalia, hasil pra survey tersebut mengungkapkan bahwa kinerja karyawan menurun, sehingga tidak tercapai target kerjanya. Selanjutnya peneliti melakukan penyebaran kuesioner pada 39 orang karyawan Bydiel Hotel, berikut pada Tabel 1.5 hasil prasurvey tentang kondisi faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja pada karyawan Bydiel Hotel:

Tabel 1.5
Kondisi Faktor-Faktor Yang Diduga Mempengaruhi Kinerja Pada Karyawan Bydiel Hotel

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jmlh Skor	Rata - Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Lingkungan kerja	Lingkungan kerja fisik	5	17	11	6	0	138	3,53
	Lingkungan kerja non fisik	14	15	8	1	1	165	4,23
Jumlah							303	7,76
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja							3,88	
Motivasi Kerja	Kebutuhan akan prestasi	2	7	13	16	1	110	2,82
	Kebutuhan akan afiliasi	1	9	17	10	2	114	2,92
	Kebutuhan akan kekuasaan	4	17	13	3	2	135	3,46
Jumlah							359	9,20
Skor Rata-Rata Motivasi Kerja							3,06	
<i>Self Efficacy</i>	<i>Magnitude</i>	2	7	20	9	1	117	3,00
	<i>Generality</i>	3	5	10	20	1	106	3,71
	<i>Strength</i>	2	4	25	7	1	116	2,97
Jumlah							339	8,63

Skor rata-rata <i>Self Efficacy</i>								3,89	
<i>Emotional Quotient (EQ)</i>	Penguatan Diri	4	7	19	6	3	120	3,07	
	Motivasi	2	8	16	10	3	89	2,28	
	Mengenali Emosi Orang Lain	4	9	18	6	2	106	2,71	
	Keterampilan Sosial	6	10	15	5	3	128	3,28	
Jumlah							443	11,34	
Skor rata-rata <i>Emotional Quotient</i>							2,83		
Budaya Organisasi	Inovasi dan keberanian mengambil risiko	3	17	8	6	5	124	3,17	
	Perhatian pada hal-hal rinci	4	13	16	5	1	131	3,35	
	Orientasi hasil	3	12	16	6	2	125	3,20	
	Keagresifan	6	12	15	8	1	140	3,58	
	Stabilitas	2	12	16	7	2	122	3,12	
Jumlah							642	16,42	
Skor Rata-Rata Budaya Organisasi							3,29		
Karateristik Pekerjaan	Otonomi	1	12	10	4	12	95	2,86	
	Identitas tugas	2	11	11	3	12	93	2,80	
	Signifikansi tugas	2	4	25	7	1	116	2,97	
	Umpan balik	4	9	18	6	2	106	2,71	
Skor Rata-Rata Karateristik Pekerjaan							2,84		

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2021)

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat diartikan bahwa dari seluruh faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja pada karyawan Bydiel Hotel, yang memiliki nilai terendah adalah pada variabel karateristik pekerjaan dengan skor rata-rata 2,83 dan variabel *Emotional Quotient (EQ)* dengan skor rata-rata 2,84. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel karateristik pekerjaan dan variabel *Emotional Quotient (EQ)*, diduga menjadi penyebab kinerja karyawan Bydiel Hotel bermasalah, selanjutnya untuk menambah

informasi dan data tentang variabel yang diduga menjadi penyebab kinerja karyawan Bydiel Hotel bermasalah, dari hasil penyebaran kuesioner pra survey tersebut, peneliti melakukan wawancara kembali dengan kepala personalia Bydiel Hotel yaitu Bapak Yasin menyatakan bahwa variabel karakteristik pekerjaan yang kurang dari karyawan adalah benar mengenai karyawan masih belum memahami identitas tugas pekerjaannya, padahal di setiap evaluasi secara berkala per tiga bulan pihak personalia dan HRD melalui supervisor mengingatkan tentang jobdeskripsi pekerjaan mereka disetiap bagian ataupun bidang, akan tetapi karyawan masih saja belum memahami sepenuhnya tugasnya masing-masing, untuk lebih memahami permasalahan variabel karakteristik pekerjaan, peneliti juga mengkonfirmasi kepada beberapa karyawan Bydiel Hotel, didapatkan hasil wawancara bahwa karyawan masih belum menerima umpan balik yang sesuai dari hasil pekerjaannya, seringkali umpan balik berupa upah lembur tidak sesuai dengan pengorbanan waktu dan tenaga yang diberikan oleh karyawan untuk perusahaan.

Selanjutnya pada variabel *Emotional Quotient (EQ)* peneliti melakukan wawancara kembali dengan kepala personalia Bydiel Hotel yaitu Bapak Yasin menyatakan bahwa motivasi karyawan masih kurang seperti seringkali tugas yang diberikan tidak terselesaikan dalam satu hari kerja, yang sebenarnya dapat diselesaikan, kemudian adanya ketidak sepehaman emosi antar karyawan, seperti sering kali adanya kecemburuan social dalam bekerja antara karyawan yang rajin dan yang malas, sehingga kinerja karyawan menjadi menurun dengan ditandai sering terlambatnya masuk kerja dan karyawan melaksanakan tugasnya jika diperintahkan, jadi kurangnya

inisiatif dari diri karyawan. Dari permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian, Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan *Emotional Quotient* terhadap Kinerja Karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini di ajukan untuk merumuskan dan menjelaskan permasalahan yang ada dalam penelitian. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Bydiel Hotel yaitu karakteristik pekerjaan dan *Emotional Quotient*.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Karakteristik pekerjaan
 - a. Karyawan masih belum memahami karakteristik atau ciri dari tugas pekerjaannya
 - b. Karyawan masih belum menerima umpan balik dari hasil pekerjaannya
2. *Emotional Quotient*
 - a. Masih kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja
 - b. Karyawan merasa kesulitan dalam mengenali emosi orang lain atau karyawan lain
3. Kinerja Karyawan
 - a. Masih banyak karyawan yang datang terlambat.

- b. Karyawan akan mengerjakan pekerjaannya setelah ada perintah dari atasan

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang dan Identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik pekerjaan karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur
2. Bagaimana *emotion quotient* Karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur
3. Bagaimana kinerja karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur
4. Seberapa besar pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotion quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur baik secara simultan dan parsial

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui menganalisis dan mengkaji:

1. Karakteristik pekerjaan karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur
2. *Emotion quotient* Karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur
3. Kinerja karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur
4. Besaran pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotion quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur baik secara simultan dan parsial

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi peneliti sendiri, tetapi tulisan ini juga dapat berguna bagi mereka yang membacanya terutama yang ingin melakukan penelitian mengenai karakteristik pekerjaan dan *emotion quotient* terhadap kinerja karyawan

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi perusahaan, mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotion quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur.

2. Bagi Kalangan Akademis

Dapat menjadi acuan atau referensi untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik pekerjaan dan *emotion quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur.

3. Bagi Peneliti

Sebagai syarat penyelesaian studi jenjang S1 Manajemen khususnya di bidang Sumber Daya Manusia, juga untuk menambah ilmu pengetahuan Manajemen

yang mana objek penelitian terkait dengan karakteristik pekerjaan dan *emotion quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bydiel Hotel Kabupaten Cianjur.