

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Indonesia telah lama menjadi sektor strategis dalam perekonomian Indonesia, baik sebagai salah satu sektor yang berperan menjadi sumber devisa negara maupun penggerak ekonomi daerah. Dengan kekayaan alam yang melimpah, keanekaragaman budaya, dan warisan sejarah yang bernilai tinggi, Indonesia memiliki potensi wisata yang sangat besar. Perkembangan pariwisata di tanah air tidak terlepas dari berbagai tantangan mulai dari keterbatasan infrastruktur, dampak lingkungan akibat overtourism, hingga ketergantungan yang tinggi terhadap wisatawan mancanegara yang terbukti rentan terhadap krisis global.

Fenomena ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor yaitu terlebih lagi baru saja terlepas dari pandemi Covid-19 yang menyebabkan turunnya sektor pariwisata secara drastis dan signifikan. Tantangan dalam hal dukungan dari pemerintah yang seharusnya dapat memberikan insentif bagi setiap destinasi pariwisata. Yang dapat memukul perekonomian terutama daerah yang menggantungkan hidupnya dari pariwisata banyak menyadarkan semua pihak tentang pentingnya penguatan pasar domestik dan diversifikasi wisata, pariwisata telah terbukti menjadi salah satu penggerak utama perekonomian Indonesia, dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu kesuksesan destinasi tertentu dalam menarik wisatawan sehingga dapat menjadi pembelajaran bagi pengembangan pariwisata. Pasca pandemi Indonesia berbagai pemulihan yang telah dilakukan

melalui promosi “Wonderful Indonesia”, penyederhanaan perizinan, serta pengembangan konsep wisata berkelanjutan dan wisata digital.

Sektor pariwisata menjadi salah satu pilar penting perekonomian yang mencakup berbagai aktivitas, jasa, dan industri terkait perjalanan dan kunjungan kesuatu destinasi. Sektor pariwisata tidak hanya sebatas pada akomodasi dan transportasi tetapi juga meliputi kuliner, atraksi budaya, ekowisata, bisnis hiburan, serta usaha mikro dan kecil yang bergantung pada arus wisatawan. Pariwisata memiliki efek berganda yang signifikan karena mampu menyerap tenaga kerja dari berbagai tingkat keterampilan, mendorong pertumbuhan usaha lokal hingga meningkatkan pendapatan daerah.

Minat pengunjung pariwisata mengalami peningkatan tidak hanya pengunjung wisata nusantara tetapi pengunjung wisata mancanegara juga meningkat. Banyaknya destinasi wisata Indonesia yang menjadi favorit pengunjung dikarekan Indonesia memiliki keanekaragaman pariwisata yang dapat menawarkan pengalaman wisata yang unik dan instagramable. Para wisatawan kini lebih memilih menggabungkan perjalanannya seperti petualangan, kuliner, dan edukasi budaya. Adanya promosi pariwisata yang dapat mengembangkan wisata berkelanjutan dan wisata digital.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Nusantara Ke Objek Wisata Di**  
**Indonesia Pada Tahun 2019-2023**

No	Tahun	Pengunjung		Total
		M mancanegara	Nusantara	
1	2019	664.645	722.158.733	722.823.378
2	2020	151.163	524.571.392	524.722.555
3	2021	9.952	613.299.459	613.581.344
4	2022	217.614	734.864.693	735.082.307
5	2023	419.493	839.667.538	840.087.031

Sumber: Badan Pusat Statistik Nasional, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa wisatawan mancanegara dan nusantara di Indonesia pada tahun 2023 jumlah wisatawan mancanegara hampir dua kali lipat dari tahun sebelumnya yaitu 419.493 sementara wisatawan Nusantara juga mengalami peningkatan yang signifikan yaitu 839.667.538 wisatawan, dengan menghasilkan total kunjungan 840.087.031 wisatawan. Pada tahun 2020 terjadi penurunan drastis total kunjungan karena pandemi Covid-19 yang membatasi pergerakan mancanegara dan nusantara. Tren ini berlanjut ditahun 2021, di mana kunjungan mancanegara turun signifikan meskipun wisatawan nusantara mulai meningkat. Pemulihan mulai pada tahun 2022 didorong oleh peningkatan wisatawan nusantara dan sedikit pemulihan wisatawan mancanegara. Pada tahun 2023 tren positif terus berlanjut wisatawan nusantara mendominasi kunjungan sementara kunjungan mancanegara menunjukkan pemulihan signifikan. Data ini mengindikasikan resiliensi sektor pariwisata Indonesia lebih bertumpu pada wisatawan nusantara meskipun kunjungan mancanegara mulai pulih pasca-pandemi perkembangan yang menggembirakan.

Pariwisata di pulau jawa merupakan salah satu pusat ekonomi dan budaya Indonesia dan memainkan peran strategis dalam perkembangan pariwisata nasional.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pengunjung Wisatawan Nusantara Ke Objek Wisata di Pulau Jawa Pada Tahun 2019-2023**

Tahun	Pulau Jawa					
	Banten	DKI Jakarta	Jawa Barat	Jawa Tengah	DI Yogyakarta	Jawa Timur
2019	41.807.537	64.617.819	151.596.961	87.420.826	20.407.076	85.483.205
2020	28.841.977	30.914.200	89.881.532	132.432.379	19.591.482	127.101.662
2021	36.733.930	37.634.468	96.315.313	147.674.185	22.834.000	159.077.924
2022	38.597.642	56.008.041	123.531.743	110.345.715	25.743.590	200.548.137
2023	44.399.501	63.622.596	156.224.371	115.570.236	30.437.069	207.104.573

Sumber: Badan Pusat Statistik Nasional, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 DI Yogyakarta, DKI Jakarta dan Banten menunjukkan pertumbuhan stabil meski dengan angka lebih rendah. Secara keseluruhan, jumlah pengunjung wisatawan Jawa Timur mendominasi, sementara DKI Jakarta dan Jawa Barat menunjukkan pemulihan pasca-penurunan awal. Tren ini tetap menjadikan Jawa Barat sebagai salah satu destinasi utama di Pulau Jawa, dengan potensi pertumbuhan yang kuat pasca-krisis. Terlihat bahwa sektor pariwisata memiliki ketahanan dan daya tarik yang kuat, dengan tren pertumbuhan yang konsisten pasca Covid-19. Tidak terdapat indikasi masalah yang mengganggu perkembangan pariwisata *regional* yang terjadi peningkatan partisipasi wisatawan nusantara di berbagai wilayah, mencerminkan optimisme dan potensi besar pada pariwisata pulau Jawa ke depan dapat dilihat bahwa secara keseluruhan *trend* kunjungan wisatawan disetiap provinsi di pulau Jawa mengalami pemulihan yang sangat signifikan dan pertumbuhan ekonomi yang positif.

Pemilihan provinsi di Jawa Barat karena adanya kenaikan pengunjung setiap tahunnya yang signifikan. Jawa barat banyak menawarkan destinasi sejuk dan panorama keindahan alam yang memukau pengunjung serta memiliki aksesibilitas yang unggul serta didukung dengan infrastruktur seperti dekat bandara, akses jalan tol yang memadai pada objek wisata, dan kereta api dapat mempercepat jarak waktu tempuh yang memicu arus wisatawan yang ingin berlibur singkat. Provinsi Jawa Barat memiliki beragam destinasi wisata seperti wisata alam, wisata budaya, hingga kota kreatif dan kuliner, Jawa Barat selalu berhasil menciptakan viral melalui media sosial sehingga dapat menarik pengunjung. Wisata di provinsi Jawa Barat mengintegrasikan sistem pemesanan Resort tiket penginapan secara online, *cashless payment* yang berhasil meningkatkan kenyamanan

berwisata. Provinsi Jawa Barat tetap menjadi destinasi wisata dengan jumlah terbanyak di pulau Jawa dan memiliki aksesibilitas terbaik.

**Tabel 1.3**  
**Data Kunjungan Wisatawan Ke Objek Wisata Menurut Kabupaten / Kota di Jawa Barat Pada Tahun 2019-2023**

No	Kabupaten / Kota	Tahun				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Kab. Bandung Barat	5.440.158	3.463.960	2.202.146	4.469.184	3.480.347
2	Kab. Pangandaran	3.227.296	2.930.506	3.604.128	4.288.185	3.898.575
3	Kab. Subang	1.080.895	312.063	3.176.632	5.280.410	5.953.952
4	Kab. Karawang	9.453.886	1.427.075	1.800.393	573.499	2.492.910
5	Kab. Bogor	2.696.467	28.376	1.764.888	3.378.629	6.319.408
6	Kab. Garut	2.851.809	1.907.101	357.324	4.406.084	3.874.577
7	Kota Bogor	3.956.432	1.284.090	1.302.719	2.269.249	2.652.355
8	Kota Bandung	2.442.250	2.431.290	393.223	2.406.549	2.923.284
9	Kab. Bandung	2.490.261	1.274.026	1.836.675	3.784.569	1.030.084
10	Kab. Cianjur	4.484.187	1.071.201	1.046.795	1.505.444	1.988.585
11	Kab. Kuningan	358.911	1.270.574	2.215.621	2.867.886	3.081.084
12	Kab. Sukabumi	164.233	739.368	565.822	5.542.629	2.767.167
13	Kota Depok	1.275	215.466	1.633.958	2.259.854	3.210.633
14	Kab. Purwakarta	2.081.608	845.487	685.318	1.423.579	1.731.423
15	Kota Cirebon	997.370	326.329	751.819	1.242.447	1.833.129
16	Kab. Bekasi	11.682	127.500	1.730.651	945.028	2.779.981
17	Kab. Tasikmalaya	1.449.404	658.304	590.908	726.564	898.599
18	Kab. Ciamis	697.817	616.645	701.273	1.001.160	1.099.443
19	Kab. Sumedang	175.945	248.089	648.004	1.304.402	1.815.426
20	Kab. Indramayu	1.430.072	210.366	411.918	547.998	836.785
21	Kab. Majalengka	701.335	375.000	472.906	818.547	1.050.524
22	Kota Tasikmalaya	695.678	32.875	195.699	803.050	1.369.231
23	Kab. Cirebon	260.357	352.426	246.466	486.201	683.909
24	Kota Bekasi	15	42.080	69.809	507.248	975.195
25	Kota Sukabumi	-	107.486	72.548	145.322	405.863
26	Kota Cimahi	15.875	48.177	29.533	74.809	110.767
27	Kota Banjar	107.260	9.832	33.900	73.034	68.864

Sumber: Badan Pusat Statistik Nasional, 2023

Pada Tabel 1.3 Berdasarkan data kunjungan wisatawan selama periode 2019-2023, Kabupaten Bandung mengalami fluktuasi yang signifikan, dari 2.490.261 wisatawan di tahun 2019 turun drastis menjadi 1.274.026 di tahun 2020, kemudian menunjukkan pemulihan di tahun 2021 jumlah pengunjung 1.836.675.

Pada tahun 2022 terjadi peningkatan wisatawan dengan jumlah 3.784.569 jiwa karena telah di informasikan berita berakhir Covid-19 secara global diseluruh dunia. Kemudian tahun 2023 mengalami penurunan yang signifikan karena terjadinya inflasi ekonomi yang tidak stabil setelah pasca Covid-19.

Menurut detik.com berdasarkan data Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (Disparbud) Kabupaten Bandung yang terjadi akibat ekonomi masyarakat daya beli yang menurun. Akhirnya masyarakat memutuskan untuk tidak liburan, akan tetapi lebih memilih memenuhi kebutuhan pokok. Kemudian juga wisatawan mulai jenuh dengan destinasi wisata yang itu-itu saja dengan beberapa faktor diduga menjadi penyebabnya seperti kurangnya inovasi destinasi, banyaknya tempat pariwisata yang gulung tikar serta padatnya arus lalu lintas menuju Kabupaten Bandung dan munculnya tempat-tempat wisata baru lebih menarik perhatian diluar Kabupaten Bandung. Akan adanya peningkatan wisatawan dengan bermunculan objek wisata yang baru sehingga dapat menarik perhatian wisatawan.

Pemilihan Kabupaten Bandung karena banyak objek wisata yang terdiri geowisata, agrowisata, dan wisata buatan yang banyak diminati wisatawan dengan ditunjang akses jalan yang eksotis dan sangat mudah untuk dijangkau akan terjadi lonjakan wisatawan disaat libur nasional dan disaat liburan sekolah, akan tetapi disaat musim hujan bulan Oktober-Maret akan terjadi penurunan pengunjung karena jalan licin, berkabut dan rawan pohon tumbang di tempat pariwisata. Sehingga dapat mempengaruhi perekonomian daerah sekitar.

Pariwisata merupakan sebuah objek tempat yang banyak dikunjungi wisatawan seperti pantai, gunung, musium, tempat bersejarah dan lainnya. Pariwisata ini juga tidak hanya berkontribusi pada peningkatan pendapatan

nasional, tetapi juga dapat menciptakan lapangan pekerjaan, serta memperkenalkan budaya dan kekayaan alam suatu daerah kepada dunia internasional. Saat ini Negara Indonesia memiliki banyak tempat pariwisata dengan keindahan alamnya sehingga banyak sekali pengunjung wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara.

Pariwisata di Indonesia sangat beragam dan tersebar di setiap provinsi, kota, dan kabupaten. Dengan keberagaman tempat wisata dapat memberikan peluang besar bagi masyarakat setempat di wilayah pariwisata. Hal ini dapat menciptakan berbagai lapangan kerja, seperti kuliner, penjualan oleh-oleh khas daerah, serta penyediaan akomodasi hotel dan layanan transportasi.

Menurut UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa Pembangunan kepariwisataan merupakan untuk mendorong pemerataan kesempatan berusaha dan memperoleh pemerataan kesempatan berusaha dan memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan local, nasional dan global. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sektor kepariwisataan adalah bukan hanya untuk berfokus untuk peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, namun memiliki peran strategis dalam untuk menciptakan lapangan kerja serta dapat meningkatkan pendapatan masyarakat lokal, dan memperkuat ekonomi daerah tersebut. Demikian tempat pariwisata dapat menjadi pendorong bagi masyarakat agar mendapatkan manfaat yang lebih besar dari sumber daya yang ada di lingkungan mereka.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2021 tentang pedoman destinasi pariwisata berkelanjutan disebutkan bahwa Pembangunan pariwisata, perlu dilakukan secara berkelanjutan dan bertanggungjawab sehingga diperlukan adanya pedoman yang menjabarkan standar,

kriteria, dan indikator destinasi pariwisata berkelanjutan. Kriteria destinasi pariwisata di terapkan berbagai dalam beberapa kriteria yang terdiri dari jenis destinasi pada berbagai lokasi yaitu (perkotaan, pedesaan, pegunungan, pesisir, atau kombinasi dari keempat jenis ini), kriteria diterapkan pada destinasi berskala besar dan skala kecil untuk skala besar dapat diterapkan pada destinasi (Kota atau wilayah yang cukup besar, Kabupaten, Resort, dsb), dalam skala kecil dapat diterapkan pada destinasi (Taman Nasional, Kelompok, Desa Wisata, Komunitas Lokal, dll).

Destinasi pariwisata dapat mengatur pengelolaan pengunjung baik wisatawan mancanegara ataupun nusantara agar dapat memastikan pada keseimbangan antara aktivitas pariwisata dan kelestarian lingkungan budaya setempat. Jumlah wisatawan yang dapat terkendali mampu mencegah kerusakan ekosistem seras dapat mempertahankan kualitas pengalaman wisata.

**Tabel 1.4**  
**Data Jumlah Perjalanan Wisatawan (Orang) Mancanegara dan Nusantara di Kabupaten Bandung Tahun 2019-2023**

No	Tahun	Wisatawan		Total
		M mancanegara	Nusantara	
1	2019	4.506	2.485.755	2.490.261
2	2020	3.089	1.270.937	1.274.026
3	2021	100	1.836.575	1.836.675
4	2022	1.746	3.782.823	3.784.569
5	2023	15.833	1.014.251	1.030.084

Sumber: Badan Pusat Statistik Nasional, 2023

Berdasarkan Tabel 1.4 mengenai data jumlah perjalanan wisatawan (orang) mancanegara dan nusantara di Kabupaten Bandung tahun 2019-2023, berdasarkan total pengunjung mancanegara dan nusantara bahwa 2022 menyatakan paling tinggi dari setiap tahunnya. Pada tahun 2019 menyatakan total pengunjung cukup tinggi yaitu 2.490.261 dan pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 1.274.026. Hal ini terjadi karena adanya pandemic Covid-19 yang mengharuskan semua orang

diam di rumah, sehingga terjadi adanya pembatasan perjalanan, penurunan daya beli masyarakat, dan ketakutan akan risiko kesehatan, maka dari itu dapat dirasakan secara global termasuk di sektor pariwisata Indonesia yang sangat bergantung pada mobilitas wisatawan baik mancanegara dan Nusantara. Pada tahun 2021 mengalami kenaikan kembali menjadi 1.836.675 dan pada tahun 2022 mengalami kenaikan yang tinggi menjadi 3.784.569. Hal ini terjadi kenaikan pengunjung manca negara dan Nusantara karena adanya pemulihan ekonomi domestik dan pelonggaran pembatasan perjalanan yang mendorong peningkatan kunjungan wisatawan. Tetapi pada tahun 2023 mengalami penurunan kembali dari 3.784.569 menjadi 1.030.084, dengan terjadinya penurunan kembali jumlah wisatawan harus ditingkatkan melalui Sumber Daya Manusia yang berkualitas.

Wisatawan mancanegara adanya kenaikan memiliki faktor utama yaitu peningkatan promosi destinasi internasional melalui platform digital dan kerja sama dengan agen perjalanan global yang membuat kabupaten Bandung semakin dikenal dengan destinasi wisata yang menarik, fasilitas dan akomodasi yang semakin berkualitas seperti (hotel berbintang, wisata alam yang dikelola dengan baik menarik minat turis asing terutama dari negara-negara Asia Tenggara dan Eropa, event internasional seperti (konser musik, festival budaya, menyuguhkan seni adat daerah sekitar dengan ditunjang Direktorat jendral imigrasi memberikan kemudahan ijin masuk ke negara. Sementara wisatawan nusantara adanya penurunan disebabkan oleh perubahan preferensi dan daya beli masyarakat lokal. Faktor Inflasi ekonomi dan kenaikan harga tiket transportasi serta akomodasi membuat wisatawan domestik lebih selektif dalam berlibur. kejenuhan terhadap destinasi yang itu-itu saja tanpa inovasi besar bisa

mengurangi minat wisatawan nusantara. Dan faktor lain seperti persaingan dengan daerah wisata lain yang menawarkan pengalaman serupa dengan lebih murah juga berpengaruh.

**Tabel 1.5**  
**Daftar *Rating* Destinasi Pariwisata di Kabupaten Bandung Tahun 2024**

No	Nama Destinasi Pariwisata	Rating Pengunjung	Ulasan
1	Palayangan Asri Pangalengan	8,9	Luar Biasa
2	Bobocabin Rancaupas	8,9	Luar Biasa
3	LuxCamp Pangalengan by Horison	8.5	Luar Biasa
4	Driam Riverside Resort	8.5	Luar Biasa
5	Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark	8.2	Luar Biasa

Sumber: Agoda

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas merupakan daftar *rating* destinasi pariwisata di kabupaten Bandung berdasarkan penilaian pengunjung wisatawan. Pada posisi satu diduduki oleh Palayangan Asri Pangalengan dengan *rating* 8,9, sedangkan Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark menduduki posisi ke-5. Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark mendapatkan rating 8,2 berdasarkan penilaian dari wisatawan yang telah berkunjung. Yang dinilai oleh wisatawan terdiri dari lokasi, kebersihan, layanan, fasilitas serta harga kualitas. Pemilihan daftar *rating* wisata di agoda karena lebih lengkap destinasi wisata yang ada di Kabupaten Bandung tercantum dalam agoda sehingga pengguna lebih mudah untuk mendapatkan informasi. Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark memiliki lokasi yang strategis karena dekat dengan wisata-wisata lain khususnya di Ciwidey, serta tidak jauh juga dengan wisata yang ada di kabupaten bandung. Oleh karena itu peneliti menggunakan Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark sebagai objek penelitian.

Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark sebagai salah satu destinasi wisata di unggulan di Jawa Barat yang menawarkan pengalaman liburan yang

memukau dengan pemandangan alam yang menakjubkan dan memiliki fasilitas hiburan yang lengkap. Perkembangan industri pariwisata global menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan terhadap preferensi akomodasi berbasis resort dibandingkan dengan wisata yang konvensional. Resort dapat menawarkan konsep holistik yang mengintegrasikan akomodasi dengan pengalaman wisata secara menyeluruh serta menjadi kesesuaian dengan tren pariwisata berbasis pengalaman. Keberhasilan perusahaan ini dalam menarik dan mempertahankan wisatawan tidak hanya bergantung pada keindahan alam atau fasilitas yang ditawarkan, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya.

Sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting dibutuhkan setiap perusahaan. Dibutuhkan tenaga sumber daya manusia untuk menunjang aktivitas-aktivitas pariwisata. Dalam konteks perusahaan kinerja karyawan merupakan sebagai aset paling berharga yang menjadi salah satu faktor utama mencapai keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu kinerja karyawan yang akan mempengaruhi kualitas perusahaan sehingga kinerja karyawan yang tinggi untuk berkontribusi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan yang optimal dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan inovasi yang pada akhirnya akan berdampak positif pada pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan. Tanpa dukungan dari karyawan yang berkinerja baik maka perusahaan akan kesulitan untuk bersaing dan mencapai target yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan harus selalu ditingkat karena rendahnya kinerja karyawan dapat menjadi ancaman serius bagi kelangsungan dan keberhasilan suatu perusahaan, maka dari itu diperlukan sumber daya manusia yang

berkualitas untuk meningkatkan kinerja agar dapat membantu mencapai tujuan dan keberhasilan perusahaan.

Perusahaan dapat mengarahkannya sumber daya manusia dengan memberikan arahan-arahan serta menetapkan strategi kinerja karyawan agar berkembang. Kinerja yang tinggi tidak banyak bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga adanya dorongan pada motivasi untuk berinteraksi dan dukungan yang diberikan oleh perusahaan agar menghasilkan kinerja karyawan yang maksimal. Karyawan dalam bekerja perlu adanya dorongan bekerja dengan cara membangun semangat untuk kerja karena setiap individu karyawan memiliki target keberhasilan atau kepuasan dalam bekerja. Keberhasilan kerja tidak mudah untuk dicapai pasti adanya tantangan, maka dari itu harus membangun dan mengembangkan kinerja karyawan.

**Tabel 1.6**  
**Pencapaian Hasil kinerja Karyawan Ciwidey Valley Resort**  
**di Kabupaten Bandung Tahun 2019-2023**

No	Tahun	Angka	Kategori
1	2019	100,74%	A+
2	2020	85,47%	B+
3	2021	89,05%	B+
4	2022	90,96%	A
5	2023	86,84%	B+

Sumber: Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung, 2023

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas data tersebut menjelaskan bahwa kinerja karya di Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung mengalami adanya penurunan dan belum mampu untuk dapat memenuhi target yang perusahaan. Hasil kinerja karyawan pada tahun 2019-2023 mengalami kenaikan dan penurunan tahun 2019 dari 100,7% dengan kategori A+ menjadi 86,84% dengan kategori B+ pada tahun 2023. Perubahan pencapaian hasil kinerja

karyawan di tahun 2019 dengan angka 100,74% kategori A+ menjadi adanya penurunan di tahun 2020 dengan angka 85,47% kategori B+. Hal ini disebabkan karena dampak pandemi Covid-19 yang menyebabkan terhambat produktivitas kerja sehingga adanya penurunan kinerja karyawan. Pada tahun 2021 adanya sedikit kenaikan, tetapi pada tahun 2022 adanya kenaikan yang signifikan dengan angka 90,96% dengan kategori A. Hal ini disebabkan karena ada yang mendorong pemulihan parsial di sektor pariwisata yaitu pelonggaran pembatasan perjalanan, program pemerintah, perubahan pola perjalan dan peluncuran vaksinasi Covid-19. Tetapi pada tahun 2023 mengalami penurunan kembali dengan angka 86,84% kategori B+ disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya kombinasi faktor ekonomi, persaingan destinasi, perubahan preferensi wisatawan, masalah lingkungan, tantangan operasional, kebijakan pemerintah, dan isu keamanan.

Penilaian hasil kinerja karyawan menggunakan sistem indeks dengan skala A sampai E untuk mengukur tingkat pencapaian hasil kinerja karyawan. Nilai A+ (Luar Biasa) diberikan skor melebihi 100 yang berarti karyawan mencapai hasil eksponensial yang berdampak besar, kontribusi luar biasa bagi perusahaan, pencapaian target jauh di atas normal. Nilai A (Sangat Baik) diberikan skor 91-100 menunjukkan karyawan tidak hanya memenuhi semua target tetapi juga melampaui ekspektasi. Nilai B (Baik) dengan skor 81-90 mencerminkan pencapaian target secara konsisten dan berkualitas tinggi. Nilai C (Cukup) pada skor 61-80 mengindikasikan karyawan memenuhi standar minimum namun masih perlu peningkatan. Nilai D (Kurang) dengan skor 41-60 menandakan kinerja di bawah

ekspektasi dan memerlukan intervensi serius. Nilai E (Tidak Memuaskan) untuk skor 0-40 menunjukkan kegagalan dalam memenuhi tanggung jawab besar.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan di Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung sempat mengalami kenaikan dan penurunan. Jika dilihat dari pencapaian kinerja karyawan pada tahun 2019-2023 yang di inginkan Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark sudah tercapai sesuai dengan yang diharapkan perusahaan, namun berdasarkan data hasil pencapain kinerja lima tahun kebelakang hanya pada tahun 2019 dan tahun 2022 yang sudah tercapai. Tetapi di tahun lainnya belum mencapai target dengan hasil yang maksimal. Tercapai atau tidaknya suatu tujuan perusahaan seringkali menjadi dilihat dari kinerja karyawan.

**Tabel 1.7**  
**Sistem Manajemen Kinerja (SMK)**  
**Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark di Kabupaten Bandung**

Nilai	Kriteria	Keterangan
A	91-100	Sangat Baik
B	81-90	Baik
C	61-80	Cukup
D	41-60	Kurang
E	0-40	Kurang Sekali

Sumber : Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung

Berdasarkan Tabel 1.4 mengenai Sistem Manajemen Kinerja Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung. Sistem penilaian kinerja ini digunakan untuk mengetahui baik atau tidaknya kinerja karyawan. Dengan memahami faktor-faktor yang akan diteliti, maka dapat membuat strategi menjadi lebih terarah untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mendukung keberhasilan operasional resort secara keseluruhan. Peneliti melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 karyawan yang menjadi responden.

Dengan memahami faktor-faktor dapat membuat strategi menjadi lebih terarah untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mendukung keberhasilan operasional resort secara keseluruhan. Berdasarkan hasil olah data kuesioner pra survey memiliki beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung pada tahun 2024 sebagai berikut:

**Tabel 1.8**  
**Hasil Kuesioner Pra Survey Kinerja Karyawan**  
**Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark di Kabupaten Bandung**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Kinerja Karyawan	Kualitas Kerja	2	7	10	8	3	87	2,9
	Kuantitas Kerja	4	5	18	2	1	99	3,3
	Ketepatan	3	6	15	6	0	96	3,2
	Efektivitas Waktu	2	7	18	2	1	97	3,23
	Kemandirian	2	4	14	7	3	85	2,83
<b>Skor Rata-rata</b>							3,09	
Total = Nilai X Frekuensi								
Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30 Orang)								
Skor Rata-rata= Jumlah Rata-rata : Jumlah Pernyataan								

Sumber: Hasil olah data pra survey, 2024

Berdasarkan hasil pra survey Tabel 1.5 di atas dapat dilihat Kinerja Karyawan Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung memperoleh skor rata-rata 3,09 yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan berada pada kategori cenderung masih kurang baik. Pada dimensi kualitas kerja masih ada yang kurang mampu menyelesaikan tugas dengan baik dan cepat. Namun ada juga yang mendapatkan skor rata-rata terendah yaitu dimensi inisiatif masih ada karyawan yang kurang memiliki inisiatif pribadi dalam bekerja untuk mengerjakan tugas.

Menurut Pramiasti Nomea Realso dan Okto Aditya Suryawirawan (2023), Syuthie Hijriyantomi et al., (2023), Septianingtyas Dianissa et al., (2024) dan Pangestu I Made Indra Yoga (2023) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi kerja, *knowledge sharing*, disiplin kerja, pelatihan kerja, *career development*, beban kerja, kompensasi. Peneliti melakukan pra survey untuk mengidentifikasi faktor yang menjadi dominan penyebab turunnya kinerja karyawan di Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung, sehingga peneliti melakukan pra survey. Pra survey yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri 6 variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 30 karyawan yang menjadi responden. Berikut data hasil pra survey yang dilakukan peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung sebagai berikut:

**Tabel 1.9**  
**Faktor-Faktor yang di duga mempengaruhi Kinerja Karyawan pada Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark di Kabupaten Bandung**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Motivasi Kerja	<i>Need For Achievement</i>	4	16	7	3	0	111	3,7
	<i>Need For Affiliation</i>	9	10	8	2	1	114	3,8
	<i>Need For Power</i>	6	14	7	3	0	113	3,76
Skor Rata-rata Motivasi Kerja							3,75	
<i>Knowledge Sharing</i>	<i>Knowledge Donating</i>	2	5	10	11	2	98	3,26
	<i>Knowledge Collecting</i>	2	7	16	4	1	95	3,16
Skor Rata-rata <i>Knowledge Sharing</i>							3,21	
Disiplin Kerja	Taat Terhadap Aturan Waktu	12	16	1	1	0	129	4,3
	Taat Peraturan Perusahaan	14	16	0	0	0	134	4,46

Lanjutan Tabel 1.9

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
	Taat Terhadap Aturan Perilaku Dalam Pekerjaan	13	17	0	0	0	133	4,43
	Taat Terhadap Peraturan Lainnya	15	15	0	0	0	135	4,5
Skor Rata-rata Disiplin Kerja							4,42	
Pelatihan Kerja	Instruktur	9	17	4	0	0	125	4,16
	Peserta Pelatihan	7	18	4	1	0	121	4,03
	Materi	8	16	6	0	0	122	4,06
	Metode	6	15	8	1	0	115	3,83
	Tujuan Penelitian	7	17	5	1	0	120	4
Skor Rata-rata Pelatihan Kerja							4,01	
<i>Career Development</i>	Pendidikan	2	5	12	9	2	86	2,86
	Pelatihan	5	4	11	8	2	92	3,06
	Mutasi	3	4	9	11	3	83	2,76
	Promosi Jabatan	1	11	11	4	3	93	3,1
	Masa Depan	2	13	9	6	0	101	3,36
Skor Rata-rata <i>Career Development</i>							3,02	
Beban Kerja	Beban Waktu	3	5	11	8	3	87	2,9
	Beban Usaha	5	6	10	9	0	97	3,23
	Beban Psikologis	2	7	11	5	5	86	2,86
Skor Rata-rata Beban Kerja							2,9	
Kompensasi	Gaji/Upah	2	15	13	1	1	112	3,73
	Insentif	2	13	12	3	0	104	3,46
	Bonus	2	15	12	1	0	108	3,6
	Tunjangan	3	14	11	2	0	108	3,6
	Fasilitas	3	18	6	2	1	110	3,66
Skor Rata-rata Kompensasi							3,61	
Jumlah Skor = Nilai X Frekuensi								
Rata-rata = Jumlah Responden (30 orang)								
Skor rata-rata = Jumlah rata-rata : Jumlah Kuesioner								

Sumber: Hasil olah data oleh Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil pra survey pada Tabel 1.6 faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan mengenai variabel motivasi kerja *knowledge*

*sharing*, disiplin kerja, pelatihan kerja, *career development*, beban kerja dan kompensasi. Tetapi dengan tanggapan responden yang memiliki hasil nilai rata-rata terendah pada variabel *knowledge sharing* dengan mendapatkan skor rata-rata 3,21 dan *career development* dengan mendapatkan skor rata-rata 3,02. Maka dari itu variabel *knowledge sharing* dan *career development* yang akan menjadi variabel penelitian karena sudah terlihat jelas adanya penurunan kinerja di Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung.

Hasil kuesioner pra survey diatas telah jelas bahwa benar-benar ada beberapa faktor yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan pada Ciwidey Valley Resort Hot Spring Di Kabupaten Bandung. Dengan hasil skor rata-rata terendah akan menjadi variabel landasan penelitian. Untuk menyatakan lebih memperkuat bahwa variabel dengan skor rata-rata terendah peneliti mendapatkan hasil data tersebut dengan melakukan penyebaran kuesioner pada karyawan langsung untuk mengetahui bahwa *knowledge sharing* dan *career development* Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung benar-benar faktor yang menyebabkan kinerja karyawan menurun.

Faktor yang menyebabkan adanya penurunan kinerja yaitu *knowledge sharing* memperoleh skor 3,21. Dimensi pada *knowledge sharing* yaitu *knowledge donating* dengan memperoleh skor 3,26 dan *knowledge collecting* dengan memperoleh skor 3,16. Berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Bangkit Satria Budi Utomo selaku administrasi dan sebagai pembimbing penelitian di perusahaan Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung menyatakan bahwa masih ada karyawan yang kurang memiliki keterampilan,

inisiatif, pola pikir untuk memberikan ide-ide kreatif yang dibutuhkan perusahaan. selain itu, beberapa karyawan cenderung lebih mementingkan diri sendiri sehingga dapat menghambat terhadap kinerja akibat keterlambatan dalam berbagi informasi terkait pekerjaan antar sesama rekan kerja.

Menurut Dewi Putu Indah Astri et al., (2024) mengatakan bahwa *knowledge sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Knowledge sharing* sangat dibutuhkan untuk semua karyawan baru dan karyawan lama sehingga harus adanya kesadaran diri atau inisiatif untuk bisa berbagi pengetahuan dengan orang lain yang bisa untuk meningkatkan kinerja.

Variabel lain yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan yaitu *career development* memperoleh skor 3,02. Dimensi pada *career development* yaitu pendidikan memperoleh skor 2,86 dan, dimensi mutasi memperoleh skor 2,76. Berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Bangkit Satria Budi Utomo sebagai administrasi dan sebagai pembimbing penelitian di perusahaan Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung menyatakan bahwa dengan kurangnya pendidikan perusahaan berhak mempromosikan karyawan yang memiliki skill kinerja individu yang baik, kredibilitas, wawasan, dan tanggung jawab ke posisi yang lebih tinggi sesuai dengan kemampuan dan kontribusi mereka. Karyawan yang menghasilkan kinerja sesuai dengan target perusahaan, maka perusahaan dapat memberikan apresiasi, seperti jaminan sosial ketenagakerjaan atau pengembangan karir. Selain itu, jabatan karyawan dapat dipermanenkan berdasarkan skill dan kemampuan yang dimiliki, sehingga masa depan karir mereka dapat lebih terjamin dan berkembang dengan baik.

Menurut Hermin Nainggolan dan Rondonuwu Shatfril Absalom, (2022) mengatakan bahwa *career development* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan, serta memberikan kesempatan promosi bagi mereka.

Berdasarkan latar belakang dan hasil pra survey yang telah dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung memiliki permasalahan pada kinerja karyawan yang dipengaruhi *knowledge sharing* dan *career development*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Knowledge Sharing* Dan *Career Development* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung”**.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Identifikasi dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan-permasalahan yang ada dalam penelitian ini yang meliputi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *knowledge sharing* dan *career development*.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

#### **1. *Knowledge Sharing***

- a. Masih ada karyawan yang kurang dalam berbagi pengetahuan antar karyawan

- b. Kurangnya kesadaran dalam diri untuk mengumpulkan pengetahuan tentang pekerjaan antar karyawan
2. *Career Development*
    - a. Kurangnya pendidikan untuk mendukung *career development*
    - b. Kurangnya pengukuran atau penilaian dalam mutasi kerja
  3. Kinerja karyawan
    - a. Masih rendahnya kualitas dalam bekerja
    - b. Masih banyak karyawan yang belum mandiri dalam menyelesaikan tugas

### 1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana *Knowledge Sharing* pada Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung
2. Bagaimana *Career Development* pada Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung
3. Bagaimana Kinerja Karyawan pada Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung
4. Seberapa besar Pengaruh *Knowledge Sharing* Dan *Career Development* Terhadap Kinerja Karyawan Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. *Knowledge sharing* pada Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung
2. *Career development* pada Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung Kinerja karyawan pada Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark
3. Kinerja karyawan pada pada Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung Kinerja karyawan pada Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark
4. Besarnya pengaruh *knowledge sharing* dan *career development* terhadap kinerja karyawan pada Ciwidey Valley Resort Hot Spring Waterpark Di Kabupaten Bandung

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi orang lain sehingga berguna untuk penelitian selanjutnya, dan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya. Selain itu dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang manajemen yang berkaitan dengan *knowledge sharing* dan *career development* terhadap kinerja karyawan.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambahkan wawasan dan menambah ilmu pengetahuan sehingga dapat mengimplementasikan ilmu manajemen sumber daya manusia yang diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai informasi, pengetahuan dan dapat menjadi perbandingan dalam melaksanakan penelitian.

3. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi masukan untuk perusahaan dan memberikan pengetahuan untuk meningkatkan perusahaan dalam *knowledge sharing* dan *career development* untuk mengembangkan perusahaan dan produktivitas pada karyawan.